Belgique–België
P.P. P.B.
Bureau de dépôt :
5000 Namur
BC 18851

N° d'agrément :
P801127

L'ESSOR

Deuxième trimestre 2011 n°56

de L'INTERFÉDÉ

Segmentation des demandeurs d'emploi :

l'enfer est pavé de bonnes intentions

La revue trimestrielle du secteur de l'insertion socioprofessionnelle
Editeur responsable : Eric Mikolajczak, rue Marie-Henriette, 19-21 à 5000 Namur

Segmentation des demandeurs d'emploi : l'enfer est pavé de bonnes intentions

Sommaire

Editorial 3

Regard sur l'actu
Une situation intolérable 4

Dossier
Introduction 5

Entre la citoyenneté et l'encadrement des masses : l'émergence de la segmentation en Europe 8

Trois régions et un Etat : trois accompagnements et un contrôle 10

L'Essor, un espace des possibles 14

Crise de l'emploi et chômage, une analyse initiée au sein de la plateforme de Charleroi 18

Catégoriser les demandeurs d'emploi ? Je suis plutôt pour ! 20

Discriminer pour ne pas – ou mieux – sanctionner ? 24

De la segmentation à la catégorisation 26

Expression
Regards sur l'expérience d'un Bureau Social d'Intérim 30

Trans-Formation
Programme de formation 2011-2012 : à vous de choisir ! 34

L'Interfédé, tout comme les organisations syndicales, la Fédération des CPAS wallons ou encore le MOC, s'inquiète des intentions affichées par le Forem, de catégoriser les demandeurs d'emplois. Pourtant, les catégoriser en fonction de leur «employabilité» devrait pouvoir permettre un meilleur suivi individualisé. C'est l'intention affirmée ; elle devrait être perçue, a priori, positivement. Elle semble correspondre à l'évolution de l'accompagnement appelé à se spécialiser et à se professionnaliser pour s'inscrire dans une politique d'égalité des chances à laquelle les intervenants des EFT et OISP adhèrent pleinement. Plus encore, ne répond-t-elle pas à une revendication de notre secteur regrettant le désintérêt des services publics de l'emploi pour les personnes les plus éloignées de l'emploi afin de garantir une équité de traitement quelle que soit leur condition en matière d'employabilité ?

Mais, dans le cadre d'un contrôle renforcé qui débouche sur la multiplication des exclusions des chômeurs, le doute s'installe. Et celui-ci est permis, rappelons-nous les déclarations du Ministre Antoine se félicitant de l'augmentation des sanctions en Wallonie dans la Dernière Heure du 18 octobre 2010 : «Ce sont près de 20.582 wallons qui ont été sanctionnés pour 8.671 en Flandre et 4.677 à Bruxelles». Les caractères

Le numéro 57 sortira fin septembre 2011

Son thème : «L'ISP fait sa rentrée.»

Contact : Véronique KINET 081/74 32 00
E-mail : secretariat@interfede.be

EDITORIAL

normatifs et répressifs du plan d'accompagnement des chômeurs sont des réalités incontournables à prendre en compte surtout quand ils sanctionnent les publics les plus précarisés.

La catégorisation peut avoir pour conséquence de dualiser davantage l'accès à l'emploi tandis que le secteur de l'insertion serait relégué à un rôle de «pompier» de la pauvreté. «L'enfer est pavé de bonnes intentions» dit une maxime populaire ; une belle idée dans un contexte défavorable peut induire le pire. S'il s'agit de mieux distinguer «employables» et «inemployables» pour mieux reléguer dans la file d'attente vers l'emploi ces derniers, s'il s'agit de figer définitivement une personne dans le non-emploi alors que toute situation de vie est forcément temporaire, s'il s'agit de promouvoir un type d'accompagnement qui ne s'appuie pas sur les motivations, compétences et attentes des personnes visées pour mieux ensuite les sanctionner, l'Interfédération émettra les plus vives réserves. Les trajectoires de vie sont diverses, jamais aucune procédure n'en cadrera la complexité. Les acteurs qui mettent en œuvre l'accompagnement doivent être réellement intégrés dans la négociation des parcours avec les personnes ; la souplesse des démarches, une approche contractuelle, la pleine participation des usagers en sont des conditions préalables parmi d'autres. L'Interfédé revendique résolument *«un dispositif préalable et performant d'orientation et de construction de parcours cohérent pour les personnes en plus grandes difficultés de réinsertion professionnelle et sociale, des personnes que l'on a oubliées pendant de trop nombreuses années dans les politiques d'accompagnement des demandeurs d'emploi».*

Tout compte fait, il importe de constater que tout conseiller en orientation ou en formation segmente ; c'est une question d'efficacité évidente, c'est une pratique liée à un métier. La segmentation est à ce dernier, ce que la truelle est au maçon. Encore faut-il savoir utiliser de tels outils à bon escient. La catégorisation devrait rester à la discrétion du professionnel et de l'usager. Tout comme les politiques de santé ne se mêlent pas de la relation entre le patient et le médecin en matière de diagnostic ou de soins, les politiques de l'emploi ne devraient-elles pas éviter toute intrusion dans la relation entre le demandeur d'emploi et l'accompagnateur en matière d'orientation ou d'accompagnement ? Poser la question, c'est interroger les modalités de contrôle social que l'on veut assurer dans un secteur en mutation. Segmenter sans stigmatiser, orienter sans éconduire, accompagner sans diriger, soutenir sans contraindre, cap' ou pas cap' ?

Etienne LEROY,
Président de l'Interfédé

Regards sur l'actu

Une situation intolérable

En ce vendredi 3 juin 2011, malgré nos demandes répétées et les engagements des pouvoirs publics,

- **Les EFT :** A l'Ovradge - AID Habilux - AID Hainaut Centre - AID La Calestienne - AID Le Perron de l'Ilon - AID l'Escale - AID Soleilmont - AID Tubize – Apides - Article XXII – Ateliers de Pontaury – Au Four et au Moulin – Au Travert – Braseap – Cellule Solidarité Emploi – Centre Pilote pour le Formation et l'économie sociale – Chantier – Charlemagne – Contrepoint – CPAS d'Amay – CPAS de Beyne-Heusay – CPAS de Chapelle-lez-Herlaimont – CPAS de Charleroi – CPAS de Courcelles – CPAS de Fleurus – CPAS de La Louvière – CPAS de Mons – CPAS de Namur – CPAS de Neufchâteau – CPAS de Seraing – CPAS de Ottignies Louvain-la Neuve – Creasol – Croc Espace – Cynorhodon – Droit et Devoir – Echafaudage – EFT Construct – Epatt – Espaces - Focades – Forma – Futur Simple – Isocèle – Jeunes au Travail – L'Appui – L'Essor - La Bourrache – La Renardière – La Renouée – La Toupie- Le Bric – Le Cortil – Le Coudmain – Le Germoir – Le Levain – Le Pied à l'Étrier – Le Pont – Le Quinquet – Le Timon – Le Trusquin – Les Péniches – Mobitex - NSS Technique – Passerelle – Phare – Produits et Marchés du Pays – Quelque Chose à Faire – Secos – Trait d'Union – Tremplin – Work'Inn,
- **Les OISP :** Adeppi – Afico – Agora – AID Alterform – AID Égalité des Chances – AID Hainaut Centre – AID La Trève – AID Le Cid – Aide Sociale aux Justiciables – AIGS – Alpha 5000 – Archipel – Avanti – Borinage 2000 – Cadreci – Cap-Info – Carrefour – Cedeg – Cefop – Centre de Développement Rural – Centre de Formation de Treignes – Centre Européen du Travail – Centre Liégeois de Formation – Cesep – Ciep – Codef – Cof – Collectif des Femmes – Contre-Poing – Crabe – Creaform – Créneau – Déclic Emploi – Depromesem – Devenirs – Edit – En Avant – Envies d'Avenir – Enaip-Liège – EPI – Esope – Femmes Actives – Form@thé – Funoc – Futur H – Gabs – Gsara – Ifi – J'arrive – JEF – L'Envol - La Bobine – La Charlemagnerie – La Source – Lire et Écrire Brabant wallon - Lire et Écrire Centre Mons Borinage - Lire et Écrire Charleroi Sud Hainaut - Lire et Écrire Hainaut occidental – Lire et Écrire Huy Waremme - Lire et Écrire Luxembourg - Lire et Écrire Mons La Louvière - Lire et Écrire Namur - Lire et Écrire Verviers – Microbus – Miroir Vagabond – Mode d'Emploi Brabant wallon - Mode d'Emploi Charleroi Thuin - Mode d'Emploi Liège Huy Waremme Verviers - Mode d'Emploi Luxembourg - Mode d'Emploi Mons La Louvière - Mode d'Emploi Namur - Mode d'Emploi Région picarde – Nouveau Saint-Servais – Objectif Emploi – Parcours – Perspectives – Re-Source – Retravailler – RTA – Service Jeunesse Brabant – SIMA Charleroi – SIMA Verviers – SOFFT – Solidarité Emploi Logement – Sovalue – Structure – Symbiose – Synergie Solidaire – Transvia – Tremplin 2000 – Vis-à-Vis,

n'ont toujours pas reçu la notification de leur agrément pour l'année 2011,

n'ont toujours pas reçu la moindre avance sur leurs subsides 2011.

Combien de temps vont-ils devoir encore supporter cette situation intolérable ?

Eric MIKOLAJCZAK,
Secrétaire général de l'Interfédé

Introduction

Les personnes très éloignées de l'emploi : oubliées hier, victimes aujourd'hui !

Nous assistons depuis plus d'une décennie à la mise en exergue d'une notion-clé, celle de l'employabilité, qui semble fixer un certain objectif à atteindre par les demandeurs d'emploi. Cette notion recouvre un certain degré d'habilité devant être acquise pour accéder au marché du travail. Cette notion, devenue un des piliers des nouvelles politiques de l'emploi, a été élevée au rang des outils indispensables à la remobilisation des individus.

Le travail sur l'employabilité, scellé par la Stratégie Européenne pour l'Emploi (SEE : 1997), visait à favoriser l'augmentation du taux d'activité. Les différentes politiques semblaient donc être habitées par le souci d'accroître les chances de la personne d'accéder à un emploi en travaillant sur les compétences individuelles et sur la façon d'approcher le marché du travail. Ce faisant, elles occultaient la complexité du marché de travail, la difficulté d'y accéder et les bouleversements qui le traversent pour désigner un seul responsable : le demandeur d'emploi ! Ainsi, le discours sur l'employabilité portait en lui les germes d'une nouvelle figure, celle de l'inemployable !

Aujourd'hui, comme prolongement logique de cette notion d'employabilité, témoignant des limites afférentes à cette vision, on arrive à dévoiler l'autre versant de cette logique fragmentaire, celui de l'inemployabilité ! Par opposition à une employabilité non-trouvable, à tort ou à raison, c'est la figure de l'inemployable qui se dévoile graduellement. Elle est aujourd'hui en passe d'être institutionnalisée.

L'idée même de «classifier» les demandeurs d'emploi en fonction de leur degré d'éloignement du marché du travail peut paraître rationnelle. Cependant, elle peut s'avérer simpliste à partir du moment où elle omet le caractère temporel des problèmes psychologiques ou sociologiques rencontrés par certains demandeurs d'emploi dans leur parcours. Les difficultés ne sont pas invariables dans le temps. Dès lors, le degré d'(in)employabilité est également variable dans l'espace et dans le temps. Nous savons également que les troubles psychosociaux peuvent être à la fois une conséquence et une cause de la privation d'accéder à l'emploi.

Une notion qui émerge dans le sillage de la logique de contrôle

L'incursion de cette notion dans notre lexique a été faite à l'occasion de l'évaluation du plan d'accompagnement des chômeurs, réalisée en 2008. Désignant la naissance de cette nouvelle catégorie, les personnes qui ne seraient pas en

mesure d'accéder à l'emploi, seront désormais appelées «MMPP»[1] !

En effet, le rapport présenté par la Cabinet d'études Idea-Consult conclut que «on trouve dans le groupe des chômeurs complets de longue durée un certain nombre de groupes difficiles que ce soit au niveau de la disponibilité pour le marché du travail ou sur le plan de l'employabilité, de chercher et/ou trouver du travail.» Sur la base de l'enquête réalisée, les auteurs du rapport identifient notamment comme «groupe difficile» des personnes «temporairement non disponibles pour le marché du travail». Ce sont ceux qui présentent des «problèmes médicaux (problèmes physiques, psychiques, obésité, grossesse)»[2] !

Ainsi, dans la foulée de cette première évaluation du dispositif d'accompagnement et d'activation des chômeurs, les prémisses de cette notion ont commencé à se dessiner. En octobre 2008, un dossier de presse émanant du Cabinet de la Vice-Première Ministre et Ministre de l'Emploi, Joëlle Milquet, précise qu'une note validée par le Conseil des Ministres du 23 mai 2008 recommande «qu'un parcours d'insertion particulier puisse être établi de manière spécifique pour les demandeurs d'emploi les plus éloignés du travail en raison de facteurs liés à des problématiques d'ordre médical (<33%), mental ou psychique, d'assuétudes ou de problèmes d'insertion socioculturels et de sous qualification très importante»[3]. L'évaluation établit ainsi le constat de l'existence d'un public en difficulté et très éloigné de l'emploi qu'il est nécessaire d'immuniser pour le protéger.

Plus tard, au niveau wallon, la coalition gouvernementale issue des élections de 2009 se préoccupe de ce public éloigné de l'emploi et appelle à l'accompagnement spécifique de certains demandeurs d'emploi sans pour autant prôner une logique de segmentation. La Déclaration de Politique Régionale (DPR) Wallonne 2009-2014 demande simplement «l'adaptation rapide du Plan fédéral d'accompagnement des demandeurs d'emploi», en particulier pour ce qui concerne notamment «l'accompagnement spécifique pour les personnes les plus éloignées du marché de l'emploi et le renforcement des volets «formation» et «accompagnement» qui sont du ressort du niveau régional.» La DPR constate de plus qu'il n'y aura pas du travail pour tout le monde.

Si l'accent pris suite à l'évaluation de 2008 ou par la DPR de 2009 était plus positif sur les mesures à prendre, la traduction concrète de cette orientation semble prendre aujourd'hui un tournant inquiétant. L'institution d'un segment à part entière, «MMPP», est un pas d'une importance non négligeable.

Rétroacte : le long processus de recomposition du social !

Faut-il donc rappeler que l'évolution des politiques sociales en général et des politiques de l'emploi et de l'insertion en particulier a fait apparaître les prémisses d'une nouvelle «pensée classificatoire»[4] ? Cette logique procède par la hiérarchisation des groupes et des individus en fonction de leur degré d'éloignement des objectifs fixés. Mais cette pensée classificatoire ne date pas d'aujourd'hui ?!

La segmentation progressive que nous connaissons s'inscrit dans un processus de longue durée de fragmentation et de catégorisation des publics. L'État-providence s'était organisé pour traiter les problèmes de populations relativement homogènes constituées de groupes et de classes sociaux.

Ce qu'on désignerait ici comme option de «social catégoriel» -par lequel il faut entendre la classification et la catégorisation du public- serait alors à l'origine de l'évolution que nous connaissons aujourd'hui. La catégorisation des trajectoires par l'homogénéisation des ayants droit appartenant aux différentes catégories juridico-administratives est le témoin de la recomposition du social. Selon cette logique, on procède par l'identification des problèmes sociaux, attribués à une catégorie précise, pour construire ensuite une politique ciblée. Mieux cibler, consiste alors à trier et classer les publics (catégories administratives et juridiques)

Il s'agit donc d'une pensée classificatoire: passer de l'assistance indiscriminée à des dispositions qui différencient les formes de précarité et de vulnérabilité en proposant un traitement différencié et des dispositifs institutionnels différents.

1 MMPP désigne des personnes demandeuses d'emploi présentant des troubles Médicaux, Mentaux, Psychiques ou Psychiatriques.

2 IDEA Consult, Evaluation du nouveau système de suivi des demandeurs d'emploi, Bruxelles, avril 2008, p. 49.

3 Cabinet de la Vice-premier Ministre et Ministre de l'Emploi, DOSSIER DE PRESSE : Accompagnement et suivi des demandeurs d'emploi : présentation des nouveaux chiffres et perspectives, Bruxelles, le 2 octobre 2008.

4 M. Hamzaoui, Le travail social territorialisé, Editions de l'Université de Bruxelles, 2002.

Le travail social devient alors centré sur différentes figures de l'individu inadapté afin de «réparer les inadaptations» identifiées! Cette logique fait appel à des interventions spécialisées dans un cadre institutionnel «sectorisé», segmenté et fragmenté.

Des droits universels, à l'individualisation des droits

Avec l'effritement de l'Etat-providence, nous sommes passés des droits universels pour tous à un accès de plus en plus sélectif aux droits sociaux et à la catégorisation des ayants droit.

Cette démarche progressive d'individualisation du social -avec l'avènement de l'Etat-social actif- a été accélérée. Ainsi, on a glissé graduellement vers un traitement «clinique» de l'exclusion sociale et du chômage.

Progressivement, les populations fragilisées sont conduites vers des programmes d'employabilité, qui procèdent par le contrôle et la surveillance tout en restreignant l'accès aux droits. Ces contrôles évoluent parallèlement avec une stigmatisation accrue des publics fragilisés.

Les demandeurs de droits sociaux se trouvent désormais dans l'obligation de présenter les éléments biographiques de leur vie et d'exposer les singularités de leurs parcours.

L'intervention auprès de ce public devient particulariste car le récit privé se transforme en un récit civil où l'usager est amené à étaler des informations précises sur sa vie privée.

Cependant, le traitement de plus en plus clinique, centré sur la personne, laisse croire que l'exclusion sociale est un problème individuel. Or, l'exclusion, n'est-elle pas un processus qui touche des franges entières de la population, un phénomène de désaffiliation collective et de disqualification sociale? Dès lors le traitement très individualisé, n'occulte-t-il pas les processus sociaux et le caractère collectif des processus de disqualification sociale ?

Nouvelle segmentation : une assignation à une identité subie !

La nouvelle segmentation des chômeurs très éloignés de l'emploi, comme catégorie d'usagers sociaux, est une étape supplémentaire dans le processus fragmentaire. Il s'agit d'un pas en avant dans la pensée classificatoire disqualifiant de plus en plus les plus faibles ! Elle vise surtout à distinguer les employables des inemployables.., comme si ces situations étaient atemporelles et invariables dans le temps.

Cette pensée classificatoire occulte la réalité complexe de ces publics.

Ces derniers constituent des catégories valides qui se trouvent invalidées par des processus socioéconomiques producteurs d'exclusion sociale. Nul ne peut nier le lien de corrélation entre niveau socioéconomique et état de santé ! Nul ne peut nier l'impact de ces deux éléments sur l'état psychosocial de la personne.

En cherchant à homogénéiser les publics, cette pensée classificatoire occulte une réalité incontestable : les parcours et les trajectoires sont toujours singuliers. La classification ne suffira pas à comprendre les processus sociaux générateurs de ces problèmes car elle désigne des segments administratifs et pas sociologiques. Elle renvoie surtout à l'usager une image dégradée de soi. C'est simplement une assignation à une nouvelle identité dont on n'est pas demandeur, qu'on se voit subitement conférer !

Si c'est l'image que l'on renvoie à certains demandeurs d'emploi d'eux-mêmes, on risque de renforcer chez eux le sentiment d'inutilité sociale. Or «on ne fonde pas la citoyenneté sur de l'inutilité sociale» écrivait Robert Castel.

En guise de conclusion !

Comme il a toujours été plaidé, il faudra, au préalable, mettre en place un dispositif performant d'orientation et de construction d'un parcours cohérent pour les personnes en plus grandes difficultés de réinsertion professionnelle et sociale. Les oubliés de nos politiques d'accompagnement des demandeurs d'emploi d'hier ne doivent pas devenir les victimes de la redéfinition de nos politiques d'aujourd'hui.

Abdelfattah TOUZRI,
Chargé d'études et de recherches à l'Interfédé.

Dossier

Entre la citoyenneté et l'encadrement des masses : l'émergence de la segmentation en Europe

L'Europe est née sur un pacte technico-industriel. La croissance, l'innovation, le travail, la paix, sont pour elle des valeurs de base. Pour réaliser cela, le marché doit être libre, le politique démocratique, l'individu éduqué et compétent. Le projet européen des «conjurés» de Jean Monnet a réussi. Les éléments constitutifs de ce projet sont aujourd'hui des fondamentaux de la vie européenne.

Le caillou dans la chaussure a émergé lors des premières crises pétrolières des années 70. Elles ont amené à une situation non prévue initialement : le chômage de masse, ce qui constituait un frein pour la croissance.

L'Europe des années 80 a affronté sa première crise de modèle : les principes de base ne garantissent plus la prospérité pour tous. Ainsi un changement de logique s'effectue. On passe d'une gestion de masse via des mesures globales à une gestion plus ciblée, plus individuelle.

On fait de plus en plus appel aux projets d'acteurs que l'on soutient en référence à des référents macro-économiques qui restent centrés sur les principes de base : croissance, paix, marché libre. Le citoyen devient responsable de son destin. On sort de l'état providence qui prend en charge collectivement le risque individuel pour entrer dans l'état social actif qui responsabilise le citoyen sur le risque collectif.

L'Europe pousse là les acteurs de nombreux états à développer des projets diversifiés. On passe donc pour reprendre les termes de Didier Vrancken d'une «régulation des facteurs à une mobilisation des acteurs»[1] ; c'est ce moment qui va générer l'émergence de l'individualisation du rapport citoyen/état, et

1 «Le social à l'épreuve des parcours de vie» Didier Vranken et Laurence Thomsin, Dir, Académia-Bruylant.

pour ce faire tous les états ont développé une logique de segmentation/catégorisation.

La segmentation est le moyen technique permettant l'articulation entre situation individuelle et cadre collectif.

Les différences inter-Etats se construisent sur le développement d'une **approche spécifique** :

> soit on développe une logique cité/marché et on se concentre sur le besoin d'un citoyen/client et dans ce cas une segmentation/catégorisation devient une technique de professionnalisation de la fonction publique, ce qui a été le cas dans les pays scandinaves,

> soit on reste dans une logique d'encadrement des masses et la segmentation/catégorisation devient une forme de distribution de droit en regard d'un acte administratif d'identification sociale, ce qui est plus le cas dans les pays latins.

Ces deux approches vont donner, suivant les contingences internes des Etats, des **configurations d'actions** très différentes.

Le **modèle scandinave** très sociétal vise la responsabilisation de tous les acteurs socio-économiques dans une logique d'interdépendance et la catégorisation disparaît derrière l'action. C'est la logique de la segmentation comme moule jetable. Le but est que l'individu sorte de son segment pour entrer dans un segment plus porteur de développement socio-économique global. Le modèle de flexicurité danois est l'aboutissement politique de cette approche. La problématique est que ce modèle n'est efficace que dans des sociétés homogènes où un accord collectif existe sur les responsabilités de chacun.

Le **modèle anglo-saxon** va être beaucoup plus «business». Le marché est le référent quasi unique et donc l'utilité du marché va identifier les catégories, c'est un modèle moins sociétal mais qui va très pragmatiquement identifier les formats citoyens nécessaires au marché.

La **segmentation à la hollandaise** par exemple, va identifier les acteurs pertinents par rapport à la distance en regard du marché, non plus comme chez les scandinaves en regard d'un projet collectif mais comme objet de consommation du marché. L'individu est catégorisé en regard d'une action pertinente pour le marché et ouvre des droits de tirage en regard d'acteurs de référence : les communes, les sociétés privées, les acteurs de la formation. Le problème de cette approche est la ghettoïsation. On observe des phénomènes de confinement dans des circuits d'acteurs alors que le but initial est de créer de la mobilité.

Le **modèle latin** quant à lui part d'une logique politique où les catégories sont négociées en regard de la structure institutionnelle des pouvoirs. La catégorisation devient là beaucoup plus une identité sociale en regard d'un cadre institutionnel qu'une méthode d'action des professionnels. Le risque de cette approche est la stigmatisation sociale. C'est-à-dire qu'on se retrouve avec des logiques d'intervention publique construite sur le statut des personnes, non sur leur devenir potentiel. Cette approche a tendance à sanctuariser l'exclusion.

Ces trois approches ont des effets de droit très différents et sont toutes tiraillées entre l'aide, le contrôle et la gestion des flux. On entre là dans le débat des finalités ; on segmente pour permettre au citoyen d'être citoyen dans la cité dans une logique de soutien. Ou bien, à l'opposé, on segmente pour identifier le meilleur encadrement nécessaire pour faire entrer l'individu dans le moule préétabli par les stratégies de gestion des pouvoirs légitimes.

L'Europe dans sa culture de l'efficacité et de l'efficience n'a pas tranché la question.

Le principe de subsidiarité qui la constitue a comme effet que des finalités parfois opposées peuvent y coexister. Ceci dit, en termes d'efficacité, on constate que plus une approche est coercitive et construite sur le statut social, plus elle amène à des confinements et à des déstructurations de la société. Plus elle prend une approche de soutien, plus elle a un effet intégrateur.

Les premières approches (encadrement) ont un effet de court terme plus fort en regard des statistiques de chômage mais leur effet en termes de politique générale se trouve ailleurs, sur d'autres dimensions dont celle de l'homogénéité d'une société, la question de la précarisation etc. Les autres (soutiens à la citoyenneté) s'inscrivent plus dans le long terme. Leur effet est plus durable car elles construisent la «capabilité»[2] du citoyen à assumer ses responsabilités.

On en revient à une question éminemment politique : quel prix acceptons-nous aujourd'hui pour le devenir de nos enfants ?

Bernard VAN ASBROUCK,
Conseiller Général au Forem, Professeur au Cesa/Université de Valencia, Assistant à l'ULB

2 La «capabilité» est la rencontre entre les capacités d'un individu et la congruence de l'environnement organisationnel. Elle assemble donc des dimensions internes et externes.

Trois régions et un état : trois accompagnements et un contrôle

Plus que pour toutes les autres matières, en Belgique, l'emploi est l'objet d'un compromis entre le Nord, le Sud et le Centre du pays, entre les piliers libéraux, chrétiens et socialistes, entre les partenaires sociaux patronaux et syndicaux. Cependant, compromis et équilibre ne sont pas synonymes et la juste mesure est particulièrement délicate à atteindre.

Avant la mise en place de l'activation du comportement de recherche d'emploi (ACR), au Nord du pays, le VDAB[1] transmettait beaucoup plus de dossiers à l'Onem que les deux autres régions. Par conséquent, les demandeurs d'emploi (DE) flamands étaient plus souvent sujets à des sanctions que les autres. La Flandre ne pouvait tolérer une telle situation et a demandé un rééquilibrage. L'Etat fédéral ne pouvait pas rester sourd à cette exigence. Parallèlement, les représentants patronaux étaient, depuis toujours, majoritairement opposés à l'octroi d'une allocation de chômage illimitée dans le temps arguant que seule la Belgique maintenait un tel droit. L'ancien système ne satisfaisait pas non plus les autres partenaires sociaux qui estimaient que l'art 80, limitant la durée de l'indemnisation des chômeurs cohabitants, frappait principalement et injustement les femmes.

C'est dans ce contexte que la Belgique a entamé une restructuration du système du chômage. Pour sauvegarder un contrôle fédéral, les services publics régionaux (SPE) devaient transmettre des informations semblables au Service public fédéral (SPF). D'autre part, afin de sauver un droit de chômage illimité dans le temps, le contrôle des DE devait être totalement revu. Ainsi, l'art 80 et le pointage furent progressivement abolis et l'activation du comportement de recherche d'emploi a été mise en place par étape de catégorie d'âge. Pour garder un équilibre entre les demandes des uns et des autres, l'intensification du contrôle devait être compensé par un renforcement du suivi des DE.

Ainsi, les procédures de contrôle et d'accompagnement ont été revues. Les trois SPE ont donc signé des accords de coopération avec le niveau fédéral réglant la transmission d'informations et harmonisant les groupes de DE accompagnés avec ceux contrôlés. Si dans les textes la refonte du système de chômage paraissait positive, sur le terrain, elle reste problématique. Les marchés de l'emploi et les investissements étant très différents d'une région à l'autre, les résultats obtenus sont tout aussi variables. Par ailleurs, les études montrent que les DE les plus éloignés du marché du travail sont pénalisés.

Pour répondre à cette dernière préoccupation, le gouvernement fédéral sortant a émis des propositions qui prévoient entre autre une procédure adaptée pour les chômeurs fragilisés où la procédure d'activation est suspendue pendant 18 mois. Les chômeurs fragilisés y sont repris sous l'appellation «demandeurs d'emploi très éloignés du marché du travail» qui pourront désormais être «classés» dans trois catégories : ceux qui ont des problèmes d'ordre MMPP (médical, mental, psychologique ou psychiatrique), ceux qui ont des «problèmes importants de socialisation», et les «non-orientables».

Voilà comment une nouvelle segmentation des demandeurs d'emploi basée sur leur distance par rapport au marché du travail est née. Même si le Gouvernement fédéral est en affaires courantes et que les réflexions sur le sujet sont à l'arrêt, l'idée, elle, semble gagner du terrain dans chaque région du pays...

La possible rencontre entre les emplois bruxellois et les DE bruxellois

Le marché de l'emploi bruxellois est représentatif du «paradoxe urbain» et le développement de l'emploi ne permet malheureusement pas de résorber le chômage. Plusieurs raisons[2] sont à pointer :

> Les qualifications recherchées sont élevées alors même que

1 Le service flamand pour l'emploi et la formation.

2 www.actiris.be.

les DE sont majoritairement peu qualifiés.

> L'échec scolaire et la dualisation scolaire.

> Le faible niveau de bilinguisme des DE alors que les exigences sont élevées, même pour des emplois peu qualifiés.

> La concurrence due à l'étendue du bassin d'emploi et le phénomène de «navette».

> L'importance de la discrimination à l'embauche dans une région multiculturelle.

> Les facteurs démographiques.

Si l'option universaliste républicaine, typiquement française, qui prévoit d'assurer un traitement égal et uniformisé pour tous, a, en ce sens, fortement orienté les choix de la Région bruxelloise en matière d'emploi jusqu'à ce jour, certains DE ont été définis comme prioritaires. Il ne s'agit pas encore d'une segmentation, mais bien d'un premier pas vers une individualisation des services offerts aux DE pour faciliter leur retour sur le chemin du travail. Ainsi, le CPP nouvelle version est arrivé. Il ne s'agit plus du Contrat de projet professionnel mais de la Construction de projet professionnel. Tout un programme.

L'inscription, la clarification, et la première segmentation

En plus du profilage d'expertise, qui s'appuie sur le diagnostic du conseiller, Actiris met en place un outil d'aide à la décision via un arbre décisionnel basé sur des critères objectifs. Lors de son inscription, chaque demandeur d'emploi passe systématiquement un entretien de clarification[3] (de 20 minutes) réalisé par Actiris. Cette segmentation permet au SPE d'aiguiller les DE

vers différents parcours d'insertion répondant à leurs caractéristiques. Les six critères de la catégorisation sont les suivants :

> La connaissance du français ou du néerlandais (oral ou écrit),

> L'âge,

> Le diplôme,

> La durée d'inactivité professionnelle,

> Le type d'emploi recherché,

> Et la durée de l'expérience professionnelle.

A la fin de ce premier entretien, tous les DE reçoivent une feuille de route, différente selon leur catégorie, leur fournissant des informations utiles à la recherche d'emploi.

Le diagnostic et l'indicateur de distance par rapport à l'emploi et d'autonomie

Ce second entretien a pour objectif d'évaluer l'autonomie et la proximité à l'emploi du DE pour lui proposer un plan d'actions adapté. Actiris élabore alors le plan d'actions des DE. Commence alors la véritable orientation puisque les DE sont tenus de respecter leur plan.

Après une longue phase d'élaboration, cette seconde segmentation est actuellement en test par Actiris. Une première évaluation est prévue au mois de juin.

La mise en place d'un indicateur basé sur l'éloignement par rapport au marché du travail vise plusieurs objectifs.

Premièrement, mesurer la progression dans un parcours d'insertion en élargissant le critère minimaliste de mise à l'emploi. Il permet donc une double évaluation, celle du DE et celle du fournisseur de services, c'est-à-dire d'Actiris et de ses partenaires. L'élargissement des critères d'évaluation des dispositifs pourrait présenter des avantages. Cependant, mélanger l'évaluation des opérateurs et des DE, risque de mener droit à une sélection des publics.

3 Terme employé par Actiris pour désigner ce premier entretien.

Le deuxième objectif est de mettre à disposition du conseiller emploi, un outil d'aide à la décision, basé sur des critères objectifs qui minimisent ainsi la subjectivité d'une telle catégorisation. Il reste que les définitions données à l'autonomie et à la distance par rapport à l'emploi sont elles-mêmes complexes et, comme nous le verrons dans la suite de ce dossier, loin d'être totalement objectives.

Troisièmement, l'orientation des DE via les catégorisations. Actiris se positionne désormais comme le premier interlocuteur qui oriente les DE vers les différents opérateurs. La segmentation devient donc la pierre angulaire de la coordination entre le SPE et ses partenaires. Les DE les plus éloignés du marché de l'emploi seront aiguillés vers les OISP.

Tout ça pour quoi ?

Il ressort de la récente évaluation[4] de l'ACR, qu'il n'a pas vraiment d'impact sur le chômage. Par contre, la conjoncture économique est décisive en terme d'emploi et de chômage. Si sur papier l'ACR est censé bénéficier premièrement aux DE éloignés de l'emploi, en pratique, c'est loin d'être le cas. L'étude conclut que «la perspective d'un contrôle de la recherche affecte davantage le taux d'embauche des non-qualifiés que celui des qualifiés, si et seulement si, des offres d'emploi appropriées sont disponibles en suffisance.» Le manque d'emploi structurel pour les DE peu qualifiés est donc le principal frein à la résorption du chômage des DE bruxellois. La catégorisation des DE ne serait donc pas plus efficace pour en finir avec le chômage. Rappelons que l'accord de gouvernement bruxellois prévoyait la création «d'emplois de dernier ressort». La FeBISP avait déjà réagi car le contenu et les destinataires de cette mesure étaient et restent vagues.

La formation et la segmentation

La formation est une compétence communautaire. A Bruxelles, les OISP se réfèrent au décret COCOF du 27 avril 1995. Celui-ci définit le public des OISP de la manière suivante : *«Sont visés les demandeurs d'emploi inoccupés de la Région de Bruxelles-Capitale qui ne sont pas détenteurs, au début de l'activité, du certificat d'enseignement secondaire supérieur décerné par le Ministère de l'Education ou de tout autre diplôme équivalent et qui sont dans l'impossibilité de répondre aux offres d'emploi disponibles sur le marché du travail en raison de la faiblesse ou de l'absence de qualification professionnelle, de leur dénuement social ou du fait de discriminations visant le groupe spécifique auquel ils appartiennent».*

Il ne s'agit pas d'une réelle catégorisation mais bien d'une définition d'un public-cible. Sur le volet formation, les OISP restent en première ligne, ils ne dépendent donc pas de Bruxelles formation pour recruter leur public. La sélection se fait bien en interne selon l'expertise des OISP. Il est primordial qu'il en soit ainsi parce qu'une segmentation reposant sur les compétences aurait comme conséquence d'exclure une grande partie du public qui a pourtant bien sa place en Insertion Socio-Professionnelle (ISP).

Par ailleurs, l'ACR a eu un impact important sur les flux des DE faisant appel aux OISP. Un constat récemment démontré par l'étude de l'IRES[5]. C'est pourquoi, en début de législature la mise en place du CPP obligatoire pour les DE de moins de 25 ans avait suscité des crispations entre Ministres. En cause, le manque de moyens débloqués pour répondre à ces DE activés.

Le crédo de la Flandre : derrière chaque demandeur d'emploi se cache un travailleur...

Ce n'est pas vraiment un mystère, l'emploi se porte mieux en Flandre que dans le reste du pays... La Flandre est une région économiquement prospère mais vieillissante... Certaines projections prévoient que d'ici 2050, en Flandre, 400.000 emplois seront laissés vacants par des personnes partant à la retraite. Les statistiques nous montrent également que si, à Bruxelles, on compte une trentaine de demandeurs d'emploi pour un poste «difficile à pourvoir», en Flandre, jusqu'en 2008, on n'était qu' «à» 1 poste difficile pour 3 demandeurs d'emploi. En 2009, avec la crise, ce rapport est passé à 1 offre pour 5 DE.

4 L'activation du comportement de recherche d'emploi favorise-t-elle un retour plus rapide à l'emploi ? Bart Cockx, Muriel Dejemeppe, Brunon Van der Linden, in Regards Economiques numéro 85.

5 L'activation du comportement de recherche d'emploi favorise-t-elle un retour plus rapide à l'emploi ? Bart Cockx, Muriel Dejemeppe, Brunon Van der Linden, in Regards Economiques numéro 85.

La volonté de «segmenter» le public des demandeurs d'emploi pour leur proposer des solutions d'accompagnement «sur mesure» ne date pas d'hier en Flandre. Le «doelgroepenbeleid» (la politique des groupes-cibles) remonte aux années '90. Les dispositifs ont donc eu tout le temps de se construire, de faire leurs maladies de jeunesse, et de se perfectionner...

Les «Kansengroepen»

Dans l'optique de mieux connaître les différents profils des demandeurs d'emploi à accompagner, les autorités flamandes ont élaboré la notion de «kansengroepen» (groupes à potentiel). Ces groupes sont à la fois théoriques et statistiques : ils servent à décrire une population indéterminée de demandeurs d'emploi. Dans le même temps, ces concepts théoriques sont effectivement incarnés, dans la mesure où certains demandeurs d'emploi se retrouvent effectivement «estampillés» comme appartenant à ces groupes. Un même demandeur d'emploi peut d'ailleurs relever de plusieurs groupes à potentiel en même temps, ce qui n'est pas rare. Identifier qui appartient à un «kansengroep» et qui n'y appartient pas ou plus permet de suivre des cohortes de demandeurs d'emploi et d'examiner leur trajet professionnel afin de mesurer l'efficacité des politiques de l'emploi.

Les groupes à potentiel sont des groupes de gens qui se retrouvent moins souvent à l'emploi que le travailleur moyen, et qui sont plus souvent que la moyenne inscrits comme demandeurs d'emploi inoccupés. Le gouvernement flamand détermine chaque année, après avis du Conseil économique et social, le «périmètre» de ces groupes. Ce sont principalement les «seniors» (+ de 50 ans), les demandeurs d'emploi peu qualifiés (ne disposant pas d'un diplôme du secondaire, ou appartenant au groupe des jeunes qui se forment en alternance), les allochtones (compris comme : ne possédant pas la nationalité d'un pays de l'Union européenne, ayant un des deux parents ou deux des quatre grands parents qui n'ont pas la nationalité d'un pays de l'Union européenne) et les «handicapés sur le marché du travail»[6] (les personnes handicapées pour qui le handicap est un obstacle sur le marché du travail). On y classe aussi parfois les femmes et les chômeurs de longue durée (+ d'un an), mais il semblerait que ces groupes-cibles ne soient plus jugés prioritaires ces dernières années.

Le VDAB tient des statistiques très régulières sur le positionnement des «kansengroepen» sur le marché du travail, le but étant, à terme, de «les faire disparaître» en parvenant à ce qu'ils se retrouvent à l'emploi au même titre que d'autres groupes dans la société. L'option choisie est clairement de relever le niveau général de qualification de la population, sachant que le problème de demain, ce seront les nombreux emplois laissés vacants par les départs à la retraite.

La politique d'activation va très loin, poussant les plus éloignés du marché de l'emploi à se remettre en activité. En faisant cela, cette Région, prospère, responsabilise ses demandeurs d'emploi, mais elle assume elle-même sa part de responsabilité en finançant de façon généreuse la création d'emplois durable pour les personnes les plus éloignées du marché de l'emploi.

Alice BERGER,
Attachée communication et relations publiques à la FEBISP et membre du Comité de rédaction de l'Essor

6 Source http://www.socialeeconomie.be.

L'ESSOR, un espace des possibles...

Reconnue en tant qu'Entreprise de Formation par le Travail dans le secteur de la rénovation du bâtiment et des métiers verts, l'Essor veut résolument offrir une opportunité de formation à tous et toutes et notamment aux personnes rencontrant des problèmes d'addiction. Autour de quinze stagiaires viennent ainsi se former quotidiennement. Rencontre avec Christian Morciaux, Directeur de l'Essor.

L'Essor a été créée en 1994 par l'Espérance, centre de postcure pour personnes malades alcooliques. Partant du constat que l'alcoolisme n'est pas un problème mais une réponse inadéquate, une conséquence d'une série d'accidents de vie (séparation, perte d'un emploi, cumul de situations difficiles), il s'agit donc de s'attaquer à ces causes pour proposer des réponses. A l'époque, l'Espérance ne s'adresse qu'à un public masculin.

Parmi les réponses prioritaires à apporter aux personnes, l'Espérance souhaitait créer un centre de formation pour faciliter l'acquisition de compétences professionnelles dans l'objectif d'une (re)conquête des droits fondamentaux et de la citoyenneté. S'appuyant sur les moyens de l'Objectif 1, pour compléter le travail d'ergothérapie et de suivi réalisé dans le centre de postcure, l'Essor a vu le jour en 1995 en tant qu'OISP. La vocation première était de permettre aux usagers de sortir de l'institution, d'assumer l'«après» de manière à pouvoir s'inscrire dans une dynamique de stages en entreprise. Très vite, les promoteurs du projet ont noué des collaborations avec les CPAS locaux afin de favoriser l'entrée en formation de publics présentant de longues durées d'inactivité. A cette époque, la sous-région était déjà caractérisée par un contexte économique difficile. Les opportunités de formation et d'emploi y étaient particulièrement rares pour des publics présentant un taux d'inactivité important. Au tout début du projet, le public présent était donc composé largement de personnes issues du centre de postcure.

Aujourd'hui, l'Essor est devenu une EFT et a gardé des contacts privilégiés avec l'Espérance. L'Essor a ainsi engagé deux anciens stagiaires qui lui avaient été adressés par l'Espérance. Ces deux travailleurs bénéficient donc d'une sécurité quant à un revenu, un suivi, une valorisation de leur parcours. Ces derniers sont souvent solidaires des difficultés

rencontrées par certains stagiaires. Pourtant, cette solution n'est qu'une réponse limitée. Des opportunités de travail devraient davantage exister en dehors de l'EFT. L'emploi reste en effet une denrée rare pour ces publics. Plusieurs partenaires locaux (Commune, Mission régionale, CPAS, l'Essor) se sont donc emparés de cette question.

Bien que les stagiaires issus de l'Espérance soient moins nombreux à ce jour, des contacts étroits persistent avec l'Essor. Pour certains stagiaires en grande difficulté, l'Espérance peut constituer à leur demande un endroit tentant d'apporter une solution à la complexité de leur situation. L'Essor quant à lui veut continuer à réserver aux publics présentant des problèmes d'addiction une place en formation. Pour l'EFT, il est nécessaire de se donner les moyens d'assurer à chacun une chance quel que soit le parcours de vie, de ne pas exclure.

Les conditions pour participer à la formation sont claires. Tout d'abord, il s'agit de pouvoir se consacrer à la formation en gérant sa situation de dépendance. Il n'existe aucune autre condition d'entrée en formation en ce qui concerne l'importance et la nature de la dépendance, les pré-requis. Les stagiaires doivent donc respecter cet engagement en se présentant sur le lieu de formation. A travers un dialogue permanent, l'Essor tente donc de mobiliser les personnes sur les apports de la formation, les risques encourus en matière de sécurité, de santé, en encourageant, valorisant, privilégiant le non-jugement. Lorsque ces conditions ne peuvent être réunies, si la personne ne souhaite pas être orientée vers un centre de cure ou postcure, le stagiaire devra quitter temporairement la formation avec un carnet d'adresses, des contacts... La porte lui reste cependant toujours ouverte.

Pédagogiquement, l'Essor a développé une «culture» maison. La diversité, le «panachage» du public constitue un élément essentiel des hypothèses pédagogiques. La mixité sociale représente, en effet, pour les formateurs et les stagiaires un lieu de vie riche d'échanges et de sens. Cette mixité du groupe induit une dynamique qui lui est propre et permet à chacun d'envisager des «possibles» à travers le vécu de chaque parcours individuel. Des «espaces de possibles» sont intégrés dans le parcours de formation (fréquenter régulièrement un centre de santé mentale par exemple). Lorsqu'un

stagiaire choisit de s'adresser à l'Espérance et d'entamer un séjour en résidentiel, un lien étroit est maintenu avec la personne. Une place en formation lui est immédiatement réservée, des contacts et visites renforcent les liens.

En interne, le dialogue et la transparence sont de mise. C'est en quelque sorte ce que reflète le règlement de formation. Le respect de l'autre, une vigilance importante à la dynamique du groupe, un climat de confiance soutiennent les stagiaires et l'équipe. C'est ainsi qu'un groupe de paroles a été instauré de manière à privilégier l'autorégulation du groupe. Dans

le respect de chacun, lors d'une réunion commune hebdomadaire, tous les membres de l'équipe et les stagiaires ont l'occasion de s'exprimer sur le cadre de formation et la manière dont fonctionne le groupe. L'expression verbale permet ainsi d'éviter l'accumulation de difficultés ou questions susceptibles d'affecter ou de mettre en péril le parcours de formation. Bien souvent, ce sont les stagiaires eux-mêmes qui instaurent un dialogue entre eux et veillent spontanément au respect mutuel du cadre de la formation.

La taille de l'équipe (10 personnes pour 8 ETP), une entrée progressive en formation (un stagiaire à la fois) favorisent également la proximité. Chaque stagiaire est ainsi bien entouré et sur chantier, la productivité laisse la place à la personne. Le travail doit cependant être fait et le stagiaire est intégré progressivement dans la production. Des moments collectifs rassemblent tout le monde (repas communs, lieux de débats, activités culturelles, relaxation, solidarité mutuelle). Cette prise en compte permanente des stagiaires suppose également une attention importante à la gestion et à la formation de l'équipe. Le secret professionnel partagé y est de mise : les stagiaires livrent ainsi ce qu'ils ont envie ou non de communiquer quant à leur parcours. Il s'agit davantage de mobiliser sur un futur que sur un «passé /passif».

Pour l'Essor, il reste essentiel de soutenir la conquête progressive de l'autonomie des stagiaires. Après la formation, si certains d'entre eux ne trouvent pas immédiatement un emploi et une formation mais peuvent mieux se situer en matière de santé et de bien-être, c'est sûrement un résultat important. Il ne s'agit pas de mettre à l'emploi à tout prix mais bien de permettre aux personnes de prendre conscience de là où elles sont pour développer des projets qui leur appartiennent. Le projet d'insertion construit tout au long du parcours de formation viendra par la suite.

Pour Christian Morciaux, il est évident que c'est le chômage, l'inactivité, l'absence de valorisation sociale qui engendrent des pathologies et non l'inverse. Il faut donc se questionner sur les moyens qui sont mis en œuvre pour répondre aux besoins de reconnaissance des personnes. L'expérience de l'Essor démontre modestement que des actions de formation peuvent répondre à la demande de publics spécifiques et que ces derniers sont en capacité de participer au développement socio-économique. Chacun doit pouvoir trouver un emploi et une formation.

La segmentation des publics pourrait donc constituer une réponse à condition que des moyens de suivi individuel existent et qu'il s'agisse bien d'une action de «protection» et non de relégation. Il est, en effet, inacceptable de faire endosser aux personnes la responsabilité individuelle de leur situation puisque le contexte socio-économique les écarte de manière durable. Il faudrait ainsi arriver à un modèle d'accompagnement qui repose sur des enjeux partagés par des pairs et ce dans un cadre de confiance réciproque. Le contexte actuel dans lequel cet accompagnement devrait être organisé réservera-t-il un espace réel aux personnes ?

Propos recueillis par
Véronique DUPONT,
Chargée de missions socio-pédagogiques pour la fédération ALEAP et rédactrice en chef de l'Essor

ARTICLE 23[1] : QUAND TRAVAILLER ET ÊTRE PSYCHIATRISÉ FONT BON MÉNAGE (Publication : Alter Echos, n° 313, secteur : Emploi / Formation, rubrique : Actualité, date : le 03.04.2011, par : Julien Winkel) - www.alterechos.be

Reconnue en tant qu'Entreprise de Formation par le Travail (EFT), l'asbl liégeoise Article 23 vise l'insertion par le travail de personnes psychiatrisées. Localisée place Emile Dupont à Liège, l'asbl Article 23 possède un petit restaurant ayant pignon sur rue. Cependant, «Les métiers de l'horeca», puisque c'est le nom de cette petite entreprise d'économie sociale également active dans les banquets, ne constitue en fait que l'un des trois secteurs d'activité d'une asbl dont l'objectif est l'insertion par le travail de personnes psychiatrisées. Normal, si l'on sait que le nom même de l'association est inspiré de l'article 23 de la Déclaration universelle des droits de l'homme qui consacre le droit au... travail. En plus de l'horeca, Article 23 est donc également active dans le bâtiment, par le biais de l'entreprise «Les métiers de la communication» (secrétariat, graphisme, multimédia). Quarante-trois bénéficiaires, que l'on nomme aussi stagiaires, sont actifs dans ces trois structures. Les conditions pour en faire partie sont simples : être suivi par un service de santé mentale et habiter sur le territoire de la Ville de Liège. Aucune condition n'est en revanche exigée en ce qui concerne la «lourdeur» de la situation psychiatrique des stagiaires.

INSÉRER

Issue du mouvement initié en Italie dans les années '60 et '70 par le psychiatre Franco Basaglia, qui organisa notamment à Trieste des communautés thérapeutiques défendant le droit des individus psychiatrisés et fut à l'origine de la Loi 180 visant la suppression des hôpitaux psychiatriques et la réinsertion des moyens dans des structures dans le milieu de vie, Article 23 s'inspire de cette philosophie dans son travail. «L'enjeu de notre travail est double, explique Jean-Michel Stassen, directeur d'Article 23. Dans l'absolu, il s'agit de rendre nos bénéficiaires plus autonomes. Si l'un d'entre eux n'a pas accès au travail après son passage chez nous mais qu'il se sent mieux, qu'il a vécu dans le bien-être, c'est quelque chose d'important. Le but thérapeutique de l'asbl n'est pas la mise à l'emploi à tout prix. Néanmoins, nous avons également un objectif politique qui est de dire que la société doit pouvoir insérer en son sein des personnes porteuses de problèmes mentaux. Il s'agit de prouver que l'on peut réaliser des choses de qualité avec ces personnes, qu'elles peuvent participer à l'activité économique du pays.»

Présents par périodes de six mois renouvelables «autant de fois qu'il le faut», les stagiaires se constituent un projet de stage et d'insertion assorti d'une période d'essai de dix jours ouvrables. «Il ne s'agit pas vraiment d'évaluer, à ce moment, la pertinence du projet, mais plutôt de voir si le stagiaire va tenir le coup», explique Jean-Michel Stassen. Notons que le projet d'insertion, s'il est centré sur le travail, propose aussi d'autres activités, ce qui n'est pas incompatible. «Nous travaillons ici en nous basant sur la difficulté de la personne à s'intégrer à une production réelle de services ou de biens, pas sur ses problèmes psychiatriques, continue le directeur. Dans ce contexte, les activités "hors travail" que nous proposons aux stagiaires, comme des activités culturelles ou du sport, sont en quelque sorte liées au travail. Si l'un d'eux arrive au boulot un lundi matin dans tous ses états, nous pouvons lui dire : "Faire du sport pendant le week-end pourrait peut-être te faire du bien".»

DES DIFFICULTÉS ?

L'apprentissage, quant à lui, se fait «sur le tas», surtout en ce qui concerne l'horeca et le bâtiment. «Ce sont nos formateurs qui doivent assurer la production quotidienne du travail, le travail doit être fait, même s'il n'y a pas de stagiaires, enchaîne notre interlocuteur. On leur met en quelque sorte les stagiaires dans les pattes en leur disant : "Tu vas te débrouiller pour les intégrer dans la production".»

Une «difficulté» à laquelle viennent s'ajouter d'autres contraintes, comme le fait que les stagiaires n'ont pas tous et toutes le même niveau d'éducation, aucun prérequis de base n'étant exigé par Article 23. Néanmoins, si l'on en croit Jean-Michel Stassen, l'effet sur les stagiaires est quelquefois saisissant. «Les activités que nous proposons sont structurantes, valorisantes. Il y a un effet palpable sur les stagiaires, ce ne sont plus les mêmes.» Et souvent, la «sortie» vers le monde du travail est au rendez-vous. Un atelier, nommé «Perspectives», prépare d'ailleurs les stagiaires à cette démarche lorsqu'ils commencent à être prêts, les confronte à la réalité, notamment par des stages en entreprise ou la recherche d'emploi. «Nous ne sommes pas une entreprise de travail adapté, conclut Jean-Michel Stassen. Nous n'avons pas vocation à garder les stagiaires, nous sommes une passerelle.»

1 Article 23 : place Emile Dupont, 1 à 4000 Liège , Belgique - tél. : 04 223 38 35

Crise de l'emploi et chômage, une analyse initiée au sein de la plateforme de Charleroi

Le 24 novembre dernier, le CSEF de Charleroi invitait, sur le site de Monceau Fontaines, tous les partenaires de l'insertion socio-professionnelle pour une Assemblée Générale de Concert'action. L'objectif du CSEF était de dégager des priorités d'action pour les mois à venir. Plusieurs axes de travail étaient introduits, de la mobilité à la garde des enfants, du socle de base de l'enseignement au dialogue avec l'entreprise et un thème qui nous a tous séduits intitulé «Crise de l'Emploi et Chômage» amené par Georges Liénard, professeur UCL-FOPES et chercheur au CIRTES (Centre Interdisciplinaire de recherche, Travail, Etat et Société).

Durant les 15 minutes (et un peu plus) qui lui étaient accordées, Monsieur Liénard nous a parlé du chômage et des chômeurs sans entrer dans les clichés économiques d'une région en crise et du manque de compétences et/ou de dynamisme des demandeurs d'emploi (et donc par là, de leur responsabilité individuelle).

Il a construit son intervention autour de sept chapitres :

1. Le manque structurel d'emploi convenable : facteur primordial.
2. Déstabilisation du salariat et construction du précariat ?
3. Processus sociologiques de sélection liés au manque d'emploi.
4. Approche psychosociale : relation chômage et santé mentale.
5. Processus psychosociaux des relations chômage et santé mentale.
6. Essai d'articulation des processus sociologiques et psychosociaux.
7. Perspectives psychosociales et sociologiques.

Même si elle n'est pas au centre de notre rencontre, la question de la segmentation des chômeurs qui agite les acteurs de l'insertion, est replacée dans un cadre européen. Plusieurs pays ont construit, depuis parfois 10 ans, un profilage des chômeurs en visant des objectifs aussi contradictoires que l'équité ou le contrôle des dépenses sociales. Ni la Flandre, ni la Wallonie ne sont donc précurseurs dans le domaine.

Catégoriser est une constante de notre vie. Les sociologues, en particulier, l'utilisent comme outil de compréhension de notre société. Les professionnels du conseil et de la formation, en échangeant avec un stagiaire, vont se construire une représentation reposant sur des cadres pour mieux l'accompagner. Mais l'outil statistique du sociologue analysant un grand groupe perd toute pertinence au niveau de l'individu. L'outil personnalisé du formateur, intégré à une relation privilégiée, ne fonctionne plus dans la répétition impersonnelle d'un outil formaté et automatisé. «*Fondé sur des probabilités, le calcul du risque de chômage de longue durée est par essence faillible et les erreurs d'orientation déjà constatées peuvent être dommageables aux chômeurs.*[1]» Cela explique sans doute que certains pays ayant appliqué la segmentation des demandeurs d'emploi depuis des années y renoncent maintenant.

Georges Liénard a ensuite centré ses propos autours de 3 axes :

> L'emploi et le chômage forment un binôme inséparable, tout mouvement sur l'emploi entraine des mouvements sur les demandeurs de travail. Il n'y aura de changements importants sur les taux de chômage que par

1 «Les quatre pages du centre d'études de l'emploi», n° 44, juillet 2007

une création nette d'emplois[2] ce qui, pour la Wallonie, est loin d'être le cas.

> Le risque de «tomber» dans la pauvreté augmente en Wallonie, tout spécialement chez les chômeurs où ce taux est passé de 37% à 42% entre 2001 et 2009 et plus encore dans les ménages monoparentaux (taux passant de 38 à 49%). Mais la précarité ne se résume pas à la seule dimension économique, elle s'ancre aussi dans une dimension socio-professionnelle, sociale et politique, culturelle et symbolique. En cela, le chômeur est toujours perdant, l'absence de travail se traduisant rapidement par une déstructuration du capital social / relationnel / familial et symbolique.

> La situation de chômage est source de stigmatisation et l'individu qui la subit acquiert une identité sociale négative. Un très grand nombre d'études ont été menées pour tenter de déterminer le facteur initial prépondérant : une santé mentale précaire ou une situation de non-emploi, la poule ou l'œuf ? La mise en relation de 104 études indépendantes réalisées en Europe est non équivoque. C'est la «privation» d'emploi qui, de manière prépondérante, cause l'altération du bien-être psychologique. De plus, dans un grand nombre de cas, les échecs scolaires et les fonctionnements cognitifs relevés dans le groupe des chômeurs résultent de relégations antérieures personnelles ou familiales.

Plusieurs réflexions sont à développer dans certaines perspectives :

> Notre champ d'action, s'il s'appuie sur la formation professionnelle, se construit avec une population largement précarisée. Nous devons donc agir sur les divers composants de cette précarité sociale, politique, culturelle et symbolique.

> Si les demandeurs d'emploi ont une part de responsabilité, elle est bien minime face à la réalité des emplois non disponibles, face à la déqualification en cascade des moins dotés en diplôme et en expérience professionnelle, face aux discriminations de tout type. Rien ne nous empêche de vouloir avancer, avec eux, la tête haute.

> Il est donc clairement établi que l'insertion professionnelle doit se combiner avec insertion sociale et travail sur la santé mentale vue largement. Rien ne sert de renforcer les compétences techniques si d'autres maillons de la chaîne se brisent à la moindre tension.

Dans cette dernière constatation, nous entrevoyons une réelle spécificité de notre secteur. Non pas comme seul pourvoyeur de qualification mais comme créateur de citoyens, conscients de leur situation d'exclusion et décidés à s'en sortir.

Une demi-journée de travail, c'est bien court lorsque l'on s'attaque à de telles questions : Quelles pratiques alternatives ? Pourrions-nous construire de réels indicateurs d'insertion sociale ? Comment évaluer collectivement notre travail sur cette base plus ouverte ? Puisque notre ministre dit vouloir re-décréter notre secteur, ne devrions-nous pas lui proposer un nouveau projet plus humaniste ? ...

Pour la plateforme de Charleroi, ce ne peut être qu'un départ. Nous aimerions continuer cette réflexion plus avant, dégager de réelles propositions de travail, proposer des alternatives. Cela ne concerne pas que les OISP et les EFT, tout le secteur de l'insertion professionnelle est concerné, beaucoup sont

parties prenantes. Nous avions espéré des états généraux portés par l'ensemble des CSEF, c'était sans compter les freins institutionnels et les peurs de l'incertitude. Qu'à cela ne tienne, d'autres lieux sont à investir.

Une certitude aujourd'hui mieux ancrée, non seulement dans notre expérience mais plus largement, depuis l'intervention de Georges Liénard, dans les résultats des études sociologiques : les femmes et les hommes qui ont mobilisé hier notre indignation et notre engagement, ne peuvent se réduire demain à de simples pions dans l'échiquier de l'employabilité. Ils subissent les effets d'une société excluante, et s'ils ont en main les mauvaises cartes, à nous de leur permettre de rejouer.

Bernard SPINOIT,
Directeur de l'EFT Quelque Chose à Faire et membre de la plateforme des EFT et des OISP de Charleroi

2 Création de poste de travail moins les pertes de poste de travail, en sachant que dans notre région, la population active augmente rapidement tant par l'arrivée de nouveaux demandeurs d'emploi que par les politiques d'allongement de la durée du travail.

Catégoriser les demandeurs d'emploi ? Je suis plutôt pour !

Ainsi donc, le Forem – mais aussi les autres Services Publics de l'Emploi de Belgique – voudrait catégoriser les demandeurs d'emploi et proposer des stratégies distinctes selon qu'ils sont autonomes et prêts à l'emploi, qu'ils ont besoin de quelques coups de pouce dans leur recherche d'emploi, ou qu'ils doivent d'abord améliorer leurs compétences (par exemple, se former).

Jusque-là, ce n'est pas très original ! Mais il voudrait aussi identifier des demandeurs d'emploi qui ont peu de chances d'aller vers l'emploi, pour leur proposer des **pré-trajets** qui amélioreraient leur employabilité... et donc aussi, même si cela ne se dit pas comme tel, pour considérer que ceux pour lesquels ces pré-trajets s'avèrent inefficaces ne doivent plus être obligés à chercher de l'emploi.

Je suis persuadé que la plupart des professionnels de l'insertion rêvent d'entendre de telles affirmations et devraient donc approuver cette stratégie... Et pourtant, à entendre le concert de réactions outrées qui ont déferlé ces derniers mois, ce n'est pas le cas.

Il y a bien sûr la contradiction – évidente – entre les missions des organismes. Ainsi, si ceux dont la santé ou le handicap ne permet pas d'envisager une insertion professionnelle (ou pas immédiatement) peuvent à certaines conditions se tourner vers l'INAMI ou le SPF Sécurité Sociale – Direction des Allocations aux Personnes Handicapées pour assurer leur revenu, d'autres se tourneront vers les CPAS, dont une des missions sera de préparer la remise à l'emploi de certaines de ces personnes, principalement via le système des articles 60, qui vise à remettre les personnes dans les conditions pour bénéficier de la sécurité sociale... et ainsi retourner au statut de demandeur d'emploi – chômeur indemnisé !

Il y a aussi le fait qu'on parle plus de sanctions que de réorientations : pour la personne dont les chances d'emploi sont déclarées faibles, et même si sa situation n'a pas vraiment changé depuis qu'on lui avait reconnu ce statut de demandeur d'emploi, on parlera de **suspension** des allocations, d'**exclusion**... On n'est pas dans la « simple » reconnaissance d'une situation et dans la manifestation d'une certaine solidarité sociale, par laquelle nos institutions garantissent des moyens de subsistance, et pourquoi pas des opportunités d'intégration autre que professionnelle ! Les mots ont leur importance. Difficile de faire croire qu'on veut améliorer la situation des gens si on leur impose des sanctions.

Mais oui, je continue à trouver que catégoriser les demandeurs d'emploi n'a rien de scandaleux, et a même du sens, voire constitue une bonne gestion, et ce pour au moins trois raisons :

1. Établir des catégories, c'est se faciliter l'analyse d'un problème complexe. Bien sûr que chaque demandeur d'emploi a des caractéristiques et des besoins spécifiques. Mais tenter de regrouper ces besoins en établissant des catégories facilite le raisonnement, rend plus commode la

compréhension des situations les plus fréquentes... L'analyse de la situation d'une personne «en chair et en os» peut alors être facilitée en se référant aux différentes catégories définies, autant d'hypothèses de travail...

2. Dans le cadre du «plan d'activation du comportement de recherche d'emploi» (on l'appelle plus souvent «plan d'accompagnement des chômeurs»), il a très vite été souligné qu'espérer que tous les demandeurs d'emploi puissent réussir dans leur recherche d'emploi était assez illusoire, dans la mesure où même s'ils contactaient des employeurs, leurs chances d'être retenus par ceux-ci étaient quasi nulles. Il y a deux ou trois ans, nous étions nombreux à rêver que l'Onem prenne en compte cet état de fait, et considère que, pour certains demandeurs d'emploi, il faut d'abord régler d'autres problèmes avant de pouvoir chercher activement un emploi...peut-être !

3. L'identification d'obstacles à la recherche d'emploi permet de mettre en place des plans d'action pour progresser vers de meilleures chances de succès. Et je crois qu'ici aussi, identifier des **familles** d'obstacles potentiels aide au raisonnement... aide à mettre en correspondance des besoins et un **catalogue** de ressources, d'actions possibles.

   Pour structurer leur collaboration, l'AWIPH et le Forem ont inscrit dans le préambule de la convention qu'ils ont conclue, une segmentation du public, une classification des demandeurs d'emplois handicapés : il y en a qui n'ont pas de besoins spécifiques en raison de leur handicap, et doivent donc se voir offrir les soutiens proposés à l'ensemble des demandeurs d'emploi - d'autres qui ont quelques besoins spécifiques découlant de leur handicap, et doivent pouvoir bénéficier tantôt de soutiens du Forem, tantôt de soutiens de l'AWIPH, les deux organismes étant priés de se coordonner – et enfin d'autres qui vivent des difficultés particulièrement importantes, et doivent se voir proposer des actions spécifiques, que l'AWIPH est chargée de développer en vue de rencontrer leurs besoins. Cette trilogie nous semble opérationnelle ; elle permet de baliser le champ d'action.

Bien sûr, chacune de ces trois affirmations peut, **prise au pied de la lettre**, conduire à des comportements inadéquats de la part des professionnels de l'insertion, à des stratégies aberrantes. Un outil n'est jamais que ce qu'on en fait... Chacune de ces affirmations doit être nuancée :

> Le rattachement d'une personne à une catégorie, si elle permet de gagner un peu de temps, ne dispense pas de prendre le temps d'analyser la situation de la personne – que du contraire ! La catégorisation aura fait gagner du temps si elle a permis de faire des hypothèses quant aux besoins de la personne. Mais le professionnel doit bien sûr aller au-delà : il doit s'assurer que l'analyse tient la route pour la personne réelle, au-delà de la formulation de l'hypothèse de travail que tel demandeur d'emploi relèverait de telle catégorie, et donc aurait des chances de présenter tel ou tel besoin, et pourrait se voir proposer telle ou telle action... Bien sûr, l'employeur de ce professionnel pourrait privilégier la quantité plutôt que la qualité, et lui demander de limiter l'analyse à la recherche de la catégorie la plus «approchante»

de la situation de la personne, pour ensuite lui proposer un plan d'action stéréotypé. Bien sûr, il y a des professionnels qui, faute de formation, appliquent des règles sans discernement.

> Les caractéristiques de la personne, qui font que sa recherche d'emploi est particulièrement problématique, ne doivent pas faire oublier qu'il y a d'autres éléments qui expliquent ses difficultés : si elle est **«éloignée de l'emploi»**, c'est aussi parce que les emplois proposés ne lui conviennent pas... Certains disent qu'il y a cent ans, des personnes aujourd'hui éloignées de l'emploi auraient été parfaitement intégrées dans le marché de l'emploi de l'époque... même s'il n'avait pas non plus que des beaux côtés.

  Il ne faut pas éliminer ce fait trop vite : il y a des emplois qui répondent mieux que d'autres aux caractéristiques de certains travailleurs. Il y a même des emplois qui sont **construits** en fonction de certains travailleurs. Pourquoi ces emplois sont-ils si marginaux ? Parce qu'en général, les entreprises n'ont pas besoin de s'adapter, parce qu'elles croient que le réservoir des demandeurs d'emploi est inépuisable, et qu'elles trouveront bien celui

»» ou celle qu'elles cherchent. C'est clairement un choix de société... dont les prévisions démographiques font penser qu'il sera vite obsolète (sauf modification des mécanismes fondamentaux, par exemple via une augmentation massive de l'immigration).

Toujours est-il que les emplois proposés ont bien peu de chances de convenir à certains demandeurs d'emploi... A côté de cela, des initiatives existent pour changer le travail : certaines entreprises de travail adapté proposent du travail qui a été recherché, puis organisé, en fonction des caractéristiques des travailleurs handicapés qu'elles ont embauché (d'autres ETA sont des entreprises telles qu'on les a connues, paraît-il, au 19è siècle...). Des entreprises d'insertion font de même pour d'autres travailleurs pour lesquels l'emploi classique ne va pas de soi. Mais en dehors de ces deux types d'initiatives ? Certaines personnes qui connaissent des problèmes psychiques souhaitent travailler, peuvent apporter une «force de travail» non négligeable... mais pas n'importe comment, pas n'importe quand. Ce sera parfois quelques heures par semaine, parfois quelques mois par an. Ce sera pour des travaux répétitifs, dans un environnement aussi peu source de stress que possible... Cela existe ! Mais combien d'emplois répondent à ces caractéristiques ? Et combien d'entreprises développent des conditions de travail adéquates pour ces personnes ? Et pour celles qui existent, si elles veulent se développer, que de limitations elles rencontrent, notamment en termes de budgets, de subventions et de «places» agréées !

Ce n'est pourtant pas une fatalité. Le projet «MMPP» a germé et s'est développé en Flandre. Pour pouvoir consolider les options qu'ils avaient prises, nos amis flamands ont cherché à obtenir que les autres Services Publics de l'Emploi adoptent une démarche similaire à la leur. Les responsables des SPE en ont parlé... et puisque tout n'est pas secret, on peut trouver sur Internet une note soumise au Collège des Fonctionnaires généraux des Services Publics de l'Emploi, rédigée par nos amis flamands du VDAB[1]. Si on lit cette note, on découvre que la préoccupation de ce que j'appellerai des **alternatives à l'emploi** n'en est pas absente : on y parle de la nécessité de l'acceptation d'une impossibilité d'insertion sur le marché de l'emploi, de la recherche d'un statut alternatif, de travail adapté non rémunéré, etc. Autant de boîtes de Pandore, certes... mais si déjà de telles pistes – discutables – sont évoquées dans un document qui propose de cadrer une réflexion... mais qu'elles sont ensuite oubliées, cela ne peut réussir.

> Si on appréhende les besoins des personnes... on peut mettre en place une stratégie, des plans d'action ? Oui... pour autant que les outils, les ressources existent, soient disponibles... Ceux qui ont

1 Voir par exemple www.cgslb-bruxelles.be/uploads/media/Note_MMPP_-_activation_02.pdf.

plus de besoins doivent recevoir plus de moyens... Evident, non ?

Comment prétendre apporter une réponse adaptée aux besoins de demandeurs d'emploi (qui n'en sont peut-être pas – voir plus haut) sans mettre sur la table une réflexion sur les moyens existants... ou plus probablement à développer ? L'énergie consacrée à analyser la situation de ces demandeurs d'emploi le sera en pure perte s'il n'y a pas de ressources disponibles pour développer des actions ajustées ! Or, à ma connaissance, c'est bien dans un tel scénario que l'on se trouve : le Forem a quelques moyens à consacrer à la classification – entendons par là l'analyse de la situation de demandeurs d'emploi en situation particulièrement problématique, et il affirme qu'il va faire ce qu'il faut pour que ces demandeurs d'emploi, dans les 18 mois, puissent réaffronter la recherche d'emploi avec de meilleures chances de succès, grâce à un éventail d'actions... dont on se demande bien ce qu'elles pourront être. On parle d'actions de rétablissement de la santé mentale ... mais encore ? On parle d'accompagnement pour la résolution de problèmes d'assuétudes, d'endettement... Bien sûr que dans notre beau pays, de nombreuses initiatives existent en ce sens. Y en a-t-il une seule qui «attende le client» ? Qui soit capable de développer son action pour deux fois plus de bénéficiaires sans un sou de plus ?

Une dernière interrogation à laquelle je ne perçois pas de réponse satisfaisante, c'est celle de la légitimité du Service Public Wallon de l'emploi pour décréter que les maigres ressources disponibles – sur d'autres budgets que les siens – devraient être prioritairement mobilisées pour «rendre au marché de l'emploi» des demandeurs d'emploi qui... n'attendraient que cela ? et dont on se désespèrerait sur le marché de l'emploi ? Les services (de santé mentale, de réadaptation fonctionnelle, de gestion du surendettement ou des toxicomanies,...) dont on espère la collaboration sont hors de la sphère de l'emploi. Ils ne voient pour la plupart aucune légitimité à travailler à cette finalité. Il faut dire que nous vivons dans un système extrêmement cloisonné. Il y a depuis de nombreuses années des réflexions sur le retour à l'emploi de travailleurs qui en ont été écartés du fait de leur état de santé. Leurs problèmes sont assez proches quel que soit le statut qu'ils occupaient au moment où un «accident de vie» leur est arrivé. Et pourtant... selon que cela s'appelle maladie, maladie professionnelle, accident de droit commun ou accident de travail, handicap, les interlocuteurs sont différents, et chacun tient beaucoup à développer son plan d'action pour «son» public, indépendamment des autres organismes et des autres publics. Le monde de l'action sociale, le monde du volontariat, le monde du travail, le monde de l'insertion professionnelle, sont des... mondes distincts. Le Forem voudrait surmonter ces clivages ? Fort bien ! Mais à la réaction de la plupart de ses interlocuteurs, le moins que l'on puisse dire est qu'on ne lui trouve pas une grande légitimité à agir de la sorte. J'avoue que je n'ai moi non plus pas tous mes apaisements...

Bref, pour moi, catégoriser les demandeurs d'emploi est une démarche utile... si elle s'intègre dans une vision globale. Chercher à classifier, c'est bien. Mais cela ne suffit pas !

Luc FOHAL[2],
Directeur du département formation à l'Awiph

2 Je travaille à l'AWIPH, mais ce n'est pas au nom de celle-ci que je signe cet article. L'AWIPH, organisme d'intérêt public créé par le Parlement wallon, n'a en effet, à ce jour, pas pris de position par rapport à ce projet. Si un jour une initiative législative devait se prendre, et devait concerner les personnes handicapées (dont certaines font évidemment partie du public des « MMPP »), elle sera consultée. Elle n'a donc pas l'habitude de prendre les devants. Je me réfère cependant à mon expérience en ce qui concerne les demandeurs d'emploi et les travailleurs handicapés !

Discriminer pour ne pas – ou mieux – sanctionner ?

Dans le cadre de la mise en œuvre de l'accompagnement individualisé, le Forem est confronté à la prise en charge de personnes présentant des troubles de type mental, médical, psychologique psychique et/ou des difficultés sociales lourdes et complexes pour lesquels le conseiller ne peut envisager un plan d'action axé uniquement et/ou directement sur le marché du travail. Ces problématiques sont souvent accompagnées de difficultés sociales aggravantes (problèmes financiers majeurs, nécessité d'aides matérielles, logement, garde d'enfant, formalités administratives complexes dont la perte des droits sociaux,...) auxquelles il ne peut faire face. Aussi, en concertation avec l'Onem, le Forem a développé une expérimentation dans deux directions régionales (Namur et Liège[1]) dès fin 2009 afin de définir les modalités d'une mise en œuvre progressive d'une fonction sociale en son sein.

Une expérience pilote... pas si neuve que cela

Il s'agit d'organiser une prise en charge spécifique de chômeurs éprouvant des difficultés liées à leur santé mentale. Elle repose sur une identification préalable des difficultés rencontrées par la personne par un «screening spécialisé» coordonné par un(e) assistante(e) social(e) attachée au Forem et confié à une équipe pluridisciplinaire. Les objectifs de cette procédure particulière sont de trois ordres : organiser un «pré-projet» du chômeur avec prise en charge thérapeutique et accompagnement psychosocial – lui permettre de stabiliser sa problématique pour le préparer à entamer un trajet vers l'emploi - permettre au Forem d'assurer la prise en charge du bénéficiaire en lui évitant toute sanction de l'Onem pour une durée limitée à 18 mois maximum. Cet accompagnement est prévu en fonction des difficultés de la personne et est réalisé par des centres spécialisés extérieurs tels centres de santé mentale, service d'accompagnement, centres de service social, service d'insertion sociale. Au-delà de cette durée fixée, la personne bénéficiera d'un accompagnement «normal» ou «sortira» du chômage.

Ce dispositif est inspiré d'un modèle flamand, il n'a pas de caractère obligatoire, du moins au départ ; en effet, il devient contraignant pour le chômeur dès lors qu'un contrat a été signé par celui-ci. Ces expériences sont trop récentes pour être évaluées. A ce stade, il apparaît que 4 assistants sociaux peuvent assurer le suivi d'une cinquantaine de personnes par mois. Deux difficultés majeures sont constatées pour contribuer à l'insertion des personnes concernées : leur manque d'autonomie et le manque d'outils, moyens et connaissances des conseillers non spécialisés. La gestion du comportement et de la relation avec ces personnes ainsi que le lien étroit entre insertion sociale et professionnelle constituent les priorités auxquelles doit faire face «le pôle social» du Forem. La réactivation d'une fonction sociale pour une prise en charge adaptée des personnes les plus éloignées de l'emploi s'impose de plus en plus comme une nécessité. Il s'agit également de faire appel à la coopération des acteurs intervenant dans la prise en charge de personnes souffrant de problématiques mentales. En effet, le Forem envisage de consacrer des budgets pour renforcer les ressources des dispositifs médicosociaux extérieurs avec lesquels il se propose de collaborer de façon privilégiée. Mais, à ce jour, rien n'est concrétisé ; les demandeurs d'emploi concernés sont des usagers comme les autres qui souvent contribuent à allonger les files d'attente dans des services qui ne peuvent faire face à un afflux de nouvelles demandes...

Qu'en penser ?

On n'a encore aucune idée précise du nombre de personnes concernées potentiellement ; le chiffre de 5000 personnes est évoqué régulièrement et informellement par les responsables du Forem, sans que l'on sache à quoi il correspond précisément et sans que l'on puisse évaluer les moyens à affecter à leur

1 A Liège un groupe de travail a été constitué (AIGS, Art 23, Calif, Forem conseil) dans l'objectif d'aborder la question de l'accompagnement des demandeurs d'emploi présentant des problèmes de santé mentale et de proposer un modèle d'action.

suivi. Sur le plan éthique, les questions de fond se multiplient. S'agit-il de prise en charge thérapeutique ou de contrôle social ? Puisqu'un diagnostic préalable à l'action est indispensable, sur quelles bases le réalisera-t-on ? Sera-t-il possible de respecter le secret professionnel ? Ne contribue-t-on pas à renforcer la stigmatisation de personnes déjà fortement marginalisées ?

Il apparait clairement qu'une durée dans la prise en charge de 18 mois est inadaptée pour les personnes éprouvant des difficultés majeures en matière de santé mentale. Leurs trajectoires de vie ne sont jamais linéaires, le facteur temps est indéterminé et nécessairement long ; les progressions décrites par des anciens usagers font état d'avancées «par paliers» avec des périodes de régression.

On y a fait allusion, le réseau d'intervenants en santé mentale est déjà saturé par les suivis et les prises en charge. Les initiatives du Forem, les effets du PAC contribuent à susciter une nouvelle demande qui risque de rester sans réponse, sans moyens additionnels. Le renforcement de cette offre de service est en butte à la crise des finances publiques qui en complique la mise en œuvre indispensable...

La généralisation des expériences de Liège et Namur ne posera-t-elle pas un problème d'équité de traitement en milieu rural là où un public qu'on sait limité dans sa mobilité rencontrera un problème d'accès à des services éloignés ? Cette difficile question n'est pas neuve, elle prend un poids tout particulier quand il est question non seulement d'accès à une offre de service, mais aussi l'accès à des revenus de substitution.

Au bout des 18 mois de protection vis-à-vis des sanctions de l'Onem, en cas d'échec de la prise en charge, n'assisterait-on pas à la multiplication des exclusions du chômage ? Les effets de telles sanctions sont facilement appréhendables avec la «réorientation» des exclus vers d'autres allocations sociales : revenu d'intégration, indemnité de mutuelle, allocation d'handicapé sont déjà sollicités. Pour s'en convaincre, on se souviendra des protestations des CPAS dénonçant l'afflux de nouveaux demandeurs suite à leur exclusion par l'Onem.

En guise de conclusion...

Finalement, ne sommes-nous pas en train d'assister à une activation des allocataires sociaux d'une caisse à l'autre faute d'accéder à l'emploi ? Ce mécanisme commence à être bien connu entre les allocations de chômage et le revenu d'intégration sociale : l'Onem accélère les sanctions pendant que les CPAS investissent dans la réinsertion socioprofessionnelle de ses bénéficiaires par la mise à l'emploi via les articles 60§7 et 61. On connaît moins bien les efforts que l'Inami met en place pour accélérer le passage dans un processus d'insertion socioprofessionnelle de ses bénéficiaires d'indemnités de mutuelle. Pourtant, peu intéressé à l'activation de ses indemnités de maladie jusqu'à présent, l'Inami a adopté une modification majeure dans ses politiques. Ainsi, il a contracté une convention-cadre avec le VDAB (service public de l'emploi en Flandre aux missions semblables à celles du Forem en Wallonie) qui prévoit en 2011 «*l'initiation de parcours de réinsertion professionnelle pour un contingent de titulaires reconnus en incapacité de travail*». Sur proposition d'un médecin conseil, il peut être fait appel à cet accord pour que le VDAB encadre une personne dans un processus de réadaptation prévoyant formation et accompagnement. Un forfait de 12.500 € à sa charge couvre l'ensemble des frais

des divers modules prévus pour une durée de maximum 6 mois au bout desquels «*80 % des titulaires reconnus en incapacité de travail qui ont suivi le parcours complet doivent être déclarés aptes à exercer leur nouvelle profession de référence*» (et donc à ne plus bénéficier des aides financières de l'assurance maladie invalidité). Le Forem est également sollicité pour la Wallonie, ainsi que des opérateurs spécialisés ; une déclaration «d'intention de coopération» impliquant Forem et Inami est, sinon finalisée, du moins bien avancée.

On constate donc une généralisation de l'activation des allocations sociales. L'Etat social actif se concrétise petit à petit dans les différents régimes d'aide. Mais, on peut légitimement se poser la question de sa traduction en augmentation d'offres d'emplois. Pourtant, tous ces «activés» doivent pouvoir bénéficier d'une extension globale de postes de travail disponibles sous peine de passer d'une case allocation sociale à une autre sans jamais accéder – sinon à titre tout à fait transitoire – à la case «emploi». Poser la question, c'est s'interroger sur les finalités réelles de ces nouvelles politiques...

Jean-Luc VRANCKEN,
Coordinateur de la fédération CAIPS et Membre du Comité de rédaction de l'Essor

De la segmentation à la catégorisation

Comme le relèvent plusieurs articles de ce numéro de l'Essor consacré à la segmentation des demandeurs d'emploi, l'idée même - et l'intention qui en est sous-jacente – de segmenter la cohorte de demandeurs d'emploi en fonction de leur degré d'éloignement du marché de l'emploi peut paraître séduisante rationnellement et administrativement parlant. Mieux adapter les actions qui leur seront proposées en fonction de leurs caractéristiques et projets spécifiques, élargir l'éventail des possibilités, ajuster les plans d'action dans la durée sont autant de raisons qui plaident pour la mise en œuvre de telles politiques.

Lorsque l'on consulte Wikipédia[1], l'on apprend qu'*«en sciences humaines, une segmentation est le découpage en sous-ensembles homogènes significatifs et accessibles. En effet, une population brute à analyser est généralement trop complexe pour agir de manière pertinente et homogène. La détermination des sous-ensembles par la segmentation permet une décomposition parfois indispensable à l'action. La segmentation peut permettre de mettre en évidence le degré d'hétérogénéité de la population et le nombre d'opportunités pour une action possible. Les segments doivent être homogènes (rassemblant des individus aux comportements proches), accessibles (pouvant être atteint par des actions spécifiques) et pertinents (mesurables et efficaces, dans la poursuite d'objectifs qui peuvent être définis en termes de quantité, de qualité, de rapidité, de coûts, de rentabilité, etc.)»*.

Jusque-là, nul ne contestera le bien-fondé des intentions du Gouvernement wallon d'accentuer, à l'instar de ce qui se pratique dans les autres régions du pays, la mise en place d'une politique, qui n'est pas tout à fait neuve du reste, d'accompagnement individualisé des demandeurs d'emploi, en déterminant des segments censés permettre de faciliter l'analyse et la recherche des solutions les plus appropriées.

Mais au fait, n'y a-t-il pas une contradiction flagrante entre ces 2 concepts de segmentation d'une part, d'individualisation d'autre part ? À moins que de créer autant de segments qu'il y a de demandeurs d'emploi...

Car c'est bien là que se situe le risque de coupler segmentation et accompagnement individualisé, c'est de créer des catégories de personnes dont l'effet, sans doute non recherché, est de simplifier à la fois la représentation qu'un conseiller référent peut avoir de l'individu qu'il a en face de lui (il s'agit d'une personne et pas seulement d'un membre d'un groupe sociologique) et la réponse à proposer compte tenu d'une situation qui n'est pas forcément figée dans le temps.

Consultant une fois encore Wikipédia, l'on apprend que *«le mécanisme de catégorisation consiste à classer et donc à regrouper au sein de catégories, des individus ou des groupes en accentuant les ressemblances intra-catégorielles (biais[2] d'assimilation) et les différences inter-catégorielles (biais[3] de contraste). Ce mécanisme permet de simplifier la réalité sociale, de la structurer et donc de mieux la comprendre. Les stéréotypes sont à*

1 Encyclopédie collective établie sur Internet, universelle, multilingue et fonctionnant sur le principe du wiki (site Web dont les pages comportent des hyperliens les unes vers les autres et sont modifiables par les visiteurs afin de permettre l'écriture et l'illustration collaboratives des documents numériques qu'il contient). http://fr.wikipedia.org/

2 Dans le sens d'écart entre la vraie valeur d'une variable inobservable et la valeur estimée ou d'erreur dans la méthode.

3 Idem.

la base de la catégorisation car bien souvent les traits censés être caractéristiques d'une catégorie sont issus des stéréotypes qui sont véhiculés, à propos de cette catégorie.

L'usage du stéréotype revient à économiser la réflexion, car il est basé sur des a priori et des poncifs. Ainsi, l'image que le stéréotype donne du sujet tient réellement de la réputation de ce dernier et non pas de faits avérés et/ou prouvés. Le stéréotype relève donc souvent d'une prise de position simpliste et très conventionnelle, pour ne pas dire banale, qui repose sur des «on dit» et non sur des fondements réfléchis et argumentés. Ceux qui véhiculent les stéréotypes partent souvent du principe qu'«il n'y a pas de fumée sans feu», autrement dit qu'un stéréotype correspond nécessairement (en tout ou en partie) à la réalité (par exemple, en constatant que les chômeurs sont souvent accusés d'être paresseux, ils en viendront à la conclusion que ces derniers méritent une telle réputation)».

Quittons le domaine de la sémantique pour - tenter de – se projeter dans la situation réelle d'un conseiller référent qui reçoit "son" demandeur d'emploi. Bien sûr, il existe quelques indicateurs qui peuvent aider le conseiller à "profiler son client" comme le niveau de diplôme(s) obtenu(s), la durée d'inoccupation, l'âge, le sexe, l'origine ethnique,... quoique certains de ces indicateurs, s'ils peuvent être révélateurs de situation largement rencontrées, peuvent être sujets à interprétation en fonction de la représentation du conseiller et des stéréotypes qui imprègnent son propre parcours.

Imaginons ensuite que des formations appropriées permettent au conseiller d'éviter ce biais, cet écueil, et qu'il parvienne à positionner avec son interlocuteur un parcours dans un des 4 segments[4] prévus par le service public de l'emploi. Lorsque l'on se situe dans le segment 3 (les personnes dans un parcours de formation) ou 4 (les MMPP) – et qui ne sont pas forcément en lien avec les 2 premiers indicateurs, le niveau de qualification et la durée d'inoccupation - l'on entre dans la sphère où les difficultés personnelles, sociales, financières, physiques et/ou mentales peuvent avoir des impacts cumulés pouvant constituer autant d'obstacles à une insertion plus ou moins rapide dans l'emploi. Ces situations nécessitent bien souvent des approches globales, multi-dimensionnelles, constituées d'un travail en profondeur sur les différentes composantes, soit préalablement, soit concomitamment au démarrage ou à la poursuite d'un parcours de formation professionnelle. Dans ce cadre, le «facteur temps» est un élément essentiel.

S'il convient de mettre des balises, il est tout aussi important de ne pas inscrire une situation dans une solution unique définitivement figée, dans la forme, dans le contenu ou dans la durée. Les objectifs poursuivis ne sont pas identiques pour tous les demandeurs d'emploi concernés : "remise à niveau sociale", re-motivation, remise à niveau des savoirs de base, socialisation, apprentissage de compétences transversales liées à l'exercice d'un métier, formation professionnelle ou technique, sans oublier, dans certains cas, l'accompagnement par une structure spécialisée dans les problématiques d'assuétude ou de santé mentale... Dans la plupart des situations, les actions combineront un travail sur plusieurs de ces composantes. Pas de solution formatée, donc, mais un réel accompagnement individualisé et adapté à la situation personnelle du demandeur d'emploi établie à un moment donné.

Toutes les études réalisées sur le sujet ont démontré que de nombreuses difficultés rencontrées (exclusion sociale, déqualification, perte de repères, endettement, dépendance) sont la conséquence et non la cause de l'éloignement progressif du marché de l'emploi.

Vouloir traiter les conséquences plutôt que les causes est bien le risque majeur de la catégorisation, au sens décrit ci-dessus, qui ne peut que résulter d'une approche empirique, essentiellement politique qui n'aurait pas tenu compte de l'ensemble des paramètres : connaissance précise de la situation, des capacités, des besoins, des aspirations et des opportunités d'insertion professionnelle dans un emploi durable et de qualité adapté aux compétences du demandeur d'emploi.

---

4 1) les personnes qualifiées, prêtes à l'emploi,

2) les personnes qui ne demandent que peu de soutien pour répondre aux exigences du marché de l'emploi,

3) les chômeurs ayant besoin d'un parcours de formation,

4) les personnes présentant des problèmes de nature Médicale, Mentale, Psychique ou Psychiatrique (MMPP).

»» Et là, les questions fusent :

Tout d'abord, sur le plan des moyens mis en œuvre :

> Comment sont (seront) formés les conseillers référents pour appréhender, analyser les situations individuelles et concerter avec le demandeur d'emploi une/des solution/s appropriée/s ?

> Quels sont (seront) les indicateurs ou critères qui orienteront vers un parcours MMPP ?

> De quels moyens en temps disposent (disposeront) les conseillers référents pour établir un bilan de la situation, dialoguer et négocier avec les demandeurs d'emploi dont la situation nécessite une démarche de décodage et d'orientation beaucoup plus approfondis ? Sachant que chaque conseiller référent aura à "gérer un portefeuille de plus de 400 dossiers" de demandeurs d'emploi, ce qui représente une moyenne de 4h par dossier et par an !

> Quelle sera la part laissée à l'adhésion volontaire du demandeur d'emploi dans un processus de profilage qui risque d'être avant tout administratif ? Il faut savoir que les organisations syndicales du Forem ont déposé un préavis de grève (pour le...15 septembre, ce qui laisse de la marge à la négociation !). En cause, outre des doléances sur le nouveau contrat de gestion, des revendications renvoient à la fonction des conseillers référents qui deviendrait trop administrative et des moyens supplémentaires tant budgétaires qu'organisationnels sont réclamés.

Lors d'une interpellation orale au Parlement wallon, le Ministre André Antoine a répondu ceci : *«le profilage ne se base par sur une catégorisation des publics sur base de critères administratifs, comme cela a pu être le cas par le passé, mais bien au contraire sur le dialogue établi entre le conseiller référent et le demandeur d'emploi qui, ensemble, identifient les besoins, les méthodes et le soutien éventuel nécessaire pour accéder au marché de l'emploi.»*

Rappelons la position de l'Interfédé sur ce plan : ce que nous revendiquons, c'est que soit mis en place un dispositif préalable et performant d'orientation et de construction de parcours cohérent pour les personnes en plus grandes difficultés de réinsertion professionnelle et sociale, des personnes que l'on a oubliées pendant de trop nombreuses années dans les politiques d'accompagnement des demandeurs d'emploi. Le choix d'une prestation ne peut se faire que sur base d'une bonne analyse, avec le conseiller référent, des besoins et des caractéristiques de la personne au regard du marché de l'emploi. Il doit être le résultat d'un processus d'orientation et de concertation entre le demandeur d'emploi, le conseiller référent et l'opérateur de formation.

À en croire les syndicats maison du Forem, il y a loin de la coupe aux lèvres...

Les questions qui concernent la suite du parcours en aval fusent également :

> Un profilage dans le 4è segment (MMPP) ne risque-t-il pas de renvoyer toutes celles et ceux qui n'entrent pas dans le moule du (presque) "prêt à l'emploi" vers d'autres professionnels de l'action sociale ou de la santé, en créant un effet de «ghettoïsation», de marginalisation à long terme ou définitive de ces personnes ? Ces structures, seront-elles en mesure de répondre positivement et qui financera les prises en charge thérapeutiques ?

> En ce qui concerne plus précisément le secteur des EFT et des OISP, le processus de catégorisation peut être lu à la lumière de l'une des recommandations de COMASE dans son évaluation du secteur : dans le chapitre relatif aux programmes et méthodes de formation, COMASE préconise un meilleur positionnement des opérateurs (décidément, c'est un terme à la mode...) : *«Les objectifs liés aux différentes activités du secteur et donc aux différentes filières mises en œuvre mériteraient d'être mieux distingués et nuancés au sein de ce qui est qualifié largement d'insertion socioprofessionnelle. Ce travail de positionnement stratégique à l'échelle des opérateurs – quels sont mes buts poursuivis ? – n'est pas synonyme d'homogénéisation des pratiques. Il consiste au contraire en la définition de ce que l'opérateur cherche à réaliser et donc de ce qu'il peut offrir à un stagiaire au travers de chacune de ses filières de formation. Un meilleur positionnement des opérateurs permettrait ainsi d'identifier plus finement les réussites d'un*

parcours d'insertion et une plus grande lisibilité pour les stagiaires et les partenaires.»

Rationnellement, cela se tient : mieux distinguer les publics et préciser davantage les objectifs poursuivis dans les activités liées aux deux familles que sont les formations de développement socio-professionnel et les formations métiers d'une part, les activités de formations plutôt orientées vers la socialisation ou la remise à l'emploi d'autre part, aurait pour "avantage " de permettre un adressage plus standardisé, d'autant plus facile pour les conseillers référents qu'il résulterait d'une catégorisation administrative.

Les pratiques développées de longue date dans une grande partie du secteur sont tout autres : diversité des publics et approche individualisée.

- Sur la diversité des publics d'abord, nous plaidons pour la possibilité laissée aux opérateurs d'opérer une forme de "sélection" des candidats stagiaires. Équilibrer les groupes en formation, par une mixité de compétences et d'objectifs au niveau des stagiaires permet bien souvent de maintenir la cohérence du projet pédagogique, mais aussi de ne pas déforcer des formatrices et formateurs en les poussant à prendre en charge des groupes de stagiaires connaissant des problématiques lourdes, pour lesquelles ils ne sont pas toujours formés, surtout si l'on accentue l'adressage de publics dits "MMPP".

- Sur le caractère individualisé de l'accompagnement et de la formation ensuite, la recommandation COMASE semble faire l'impasse sur la spécificité majeure des actions des EFT et des OISP : une filière peut ne pas sembler porteuse d'insertion professionnelle dans une sous-région, c'est cependant oublier un peu vite que même des formations "métiers" n'ont pas pour seul objectif, pour tous les stagiaires, l'insertion professionnelle. Pour certains d'entre eux, la formation reste la seule ou/et dernière possibilité de se "réconcilier" avec la vie en société, de remettre pieds dans une vie active soumise à des contraintes proches de celles qui seront rencontrées, plus tard, au moment d'une insertion professionnelle réelle.

Un meilleur positionnement de l'opérateur entre objectif de resocialisation ou de remise à l'emploi semble ici inadéquat au regard de cette spécificité même d'individualisation de l'accompagnement et de la formation.

Pour le secteur, mieux positionner l'offre de formation consiste à être plus clair sur les objectifs poursuivis, d'autant plus lorsqu'ils sont multiples et variés et mieux communiqués tant aux publics des candidats potentiels qu'aux conseillers qui interviennent en amont. Et, en cela, dans la plupart des cas, les EFT et les OISP ne pourront s'inscrire dans un dispositif de catégorisation des demandeurs d'emploi.

Eric MIKOLAJCZAK,
Secrétaire général de l'Interfédé.

Expression

Regards sur l'expérience d'un Bureau Social d'Intérim

Premier regard...

Quand le secteur de l'Intérim s'investit dans la cohésion sociale et que le secteur de l'Insertion Socioprofessionnelle (ISP) s'apprivoise au monde économique et plus spécialement du secteur intérimaire, il peut en résulter l'émergence de bureaux sociaux d'intérim.

En région bruxelloise, l'Intérim et le Socioprofessionnel se sont trouvés des points communs et ont imaginé de tirer parti de leurs affinités. Un premier bureau d'intérim social a vu le jour en février 2007. Ses résultats ont démontré la pertinence de la démarche. Dans le cadre de son «Plan d'action pour l'emploi des jeunes» du 20 mars 2006, le Gouvernement de la Région de Bruxelles Capitale a, en 2007, fait paraître son second appel à projet en vue de susciter la création d'un nouveau Bureau Social d'Intérim. Ce Plan concerne tout particulièrement les demandeurs d'emploi bruxellois faiblement qualifiés, âgés de moins de 30 ans et ne disposant pas du certificat d'enseignement secondaire supérieur.

A notre tour, nous avons souscrit à ce deuxième appel. Mais c'est qui «nous»?

Les membres fondateurs

La Fédération ISP ACFI[1], la Mission Locale d'Anderlecht[2] et l'Entreprise de Travail Intérimaire Randstad[3] se sont associés pour répondre à ce 2è appel, en date du 10 juillet 2007, forts de la complémentarité de leur expertise et de leurs actions : la fédération ACFI, via ses centres membres, pour la formation des personnes peu qualifiées mais surtout motivées à trouver du travail, la Mission Locale pour l'accompagnement vers et dans l'emploi et Randstad pour l'engagement à l'emploi. L'idée était principalement de permettre aux stagiaires de centres ISP de s'investir dans l'intérim pour acquérir une ou plusieurs expériences de travail à faire valoir dans leur parcours professionnel en vue de trouver un emploi durable. Ces trois partenaires ont signé une convention tripartite précisant les tâches et responsabilités de chacun.

Pour ce qui est de Randstad, l'investissement dans les projets de cohésion sociale, en concertation et collaboration avec le monde «social», a prouvé qu'il y avait matière à travailler ensemble. Le secteur intérimaire étant en plein développement, il s'agissait là d'une source complémentaire de mise à l'emploi de qualité. En effet, ce secteur permet à de nombreuses personnes de bénéficier d'un premier emploi rémunéré.

Par ailleurs, la Mission Locale d'Anderlecht, riche de ses nombreuses

1 Fédération ACFI-FIAS, chaussée de Boondael,6 – 1050 Bruxelles – 02/640.44.07 – www.acfi.be.

2 Mission Local d'Anderlecht, rue Ropsy-Chaudron,7- 1070 Bruxelles, - 02/555 05 60.

3 Randstad, Buro & Design Center b71, Esplanade du Heysel - 1020 Bruxelles - www.randstad.be.

années d'expériences dans la prise en charge des publics cibles, à savoir les personnes peu qualifiées et les plus éloignées de l'emploi, a pu développer un certain nombre d'outils et une méthodologie d'accompagnement adéquate. Cette association accompagne plus de 1.000 personnes par an. Son expérience de travail avec les entreprises et les administrations inclut la prospection des besoins d'emploi et des besoins de formation, l'établissement de profils de fonction, l'insertion dans l'entreprise en stage ou à l'emploi.

Et pour terminer, la fédération ACFI qui regroupe plus d'une dizaine d'OISP et d'AFT en région bruxelloise et une trentaine en Wallonie, est en charge de coordonner depuis 2002 un projet soutenu par le Fonds Social Européen afin de dynamiser la collaboration entre les centres d'insertion socioprofessionnelle et les agences d'intérim en Wallonie. Ce projet implique également au niveau ISP, les fédérations AID, ALEAP et CAIPS, bien connus de notre secteur en Wallonie et au niveau de l'intérim, Federgon (Fédération des Partenaires pour l'emploi) et le Fonds de Formation Intérim (FFI). Outre de mettre à disposition d'Inter'S son réseau de centres de formation et d'insertion professionnelle, le projet européen enrichit l'expérience bruxelloise. L'ACFI a également coordonné un projet Jobcoaching, fédéral celui-ci, qui a permis de développer pendant plus de 6 ans, avec une vingtaine de centres par an venant des 3 régions Bruxelles, Flandres et Wallonie, une méthodologie spécifique ISP.

Naissance d'Inter'S[4]

Et donc le trio fondateur, a composé le projet Inter'S. Pas compliqué à deviner : Inter pour Intérim et S pour social... Inter'S, conformément à la législation, s'adresse aux jeunes chercheurs d'emploi bruxellois peu qualifiés de moins de 30 ans qui souvent n'ont pas accès aux bureaux d'intérim classiques.

Inter'S a dernièrement fêté ses 3 ans ! Inauguré le 26 mai 2008 par le Ministre de l'Economie et de l'Emploi Benoît Cerexhe, l'action a connu dès le départ des résultats très positifs et au 31 décembre 2010, sur les 304 candidats accueillis, 253 jeunes bruxellois ont été accompagné vers l'emploi, 212 ont été mis au travail dont 76 ont décroché un CDD et/ou un CDI[5].

Le bureau d'intérim social Inter'S a commencé sa collaboration avec plus d'une vingtaine de centres d'insertion socioprofessionnelle et autres partenaires actifs dans les milieux de la formation des jeunes peu qualifiés (centres de formation, Missions Locales, CPAS, Actiris,...). Il travaille, de par ce partenariat, pour et avec les jeunes issus des formations professionnelles (AFT, OISP), principalement dans les secteurs de l'HORECA (commis de cuisine), l'industrie (ouvrier de production), la logistique (préparateur de commandes-magasiniers) et la vente.

Composition et répartition des fonctions de l'équipe

L'équipe d'Inter'S est composée d'une conseillère en insertion socioprofessionnelle responsable de l'accompagnement des candidats vers l'emploi (sous la houlette de la Mission Locale d'Anderlecht), d'une consultante en charge du placement intérimaire et du suivi à l'emploi (du ressort de Randstad) ainsi que d'une coordinatrice[6] chargée du développement des partenariats, du suivi et de la prise en charge quotidienne du projet ainsi que de la gestion de l'équipe (à charge de la Mission Locale). Le tout dirigé par un Comité de pilotage réunissant les 3 partenaires fondateurs: la fédération

ACFI, la Mission locale d'Anderlecht et Randstad.

Les tâches de la consultante et de la conseillère se basent sur un modèle linéaire du parcours du candidat au sein d'Inter'S.

Ce parcours comprend différentes phases, à savoir :

1. L'information du candidat sur les objectifs d'un bureau social d'intérim ;
2. Le coaching du candidat et sa préparation à l'emploi, appelée phase de préinscription ;
3. L'analyse du profil du candidat et les possibilités d'emploi via l'intérim, appelée phase d'inscription ;
4. La mise à l'emploi du candidat qui correspond à la phase de son engagement via l'intérim ;
5. L'accompagnement du travailleur dans l'emploi ;
6. L'accompagnement après l'emploi, si cette étape s'avère nécessaire pour le candidat.

---

4 Bureau social d'interim pour jeunes.

5 Source : Rapport d'activités d'Inter'S au 31 décembre 2010.

6 Inter'S, coordinatrice Corinne Charneux, rue Wayez 123, 1070 Bruxelles, 02/526.01.00.

La définition des tâches tient également compte du travail spécifique de la consultante en matière de sensibilisation et d'accompagnement des entreprises en fonction du public-cible.

Inter'S aujourd'hui

Inter'S trouve sa force dans le savoir-faire et le know-how des différents partenaires et de leurs réseaux. L'agence poursuit principalement l'objectif de trouver un équilibre entre les compétences, savoir/ savoir-faire/ savoir-être des stagiaires et candidats potentiels (du ressort des centres de formation), un accompagnement individualisé (proposé par Inter'S), et les offres d'emploi adaptées que proposent les agences d'intérim (de Randstad).

Au terme de l'année 2010, le taux d'insertion des candidats d'Inter'S représentait 83% !

Inter'S est un bureau «réseau» qui n'a pas pignon sur rue. Le recrutement des candidats se fait sur rendez-vous via des :

> Services publics (ex. : CPAS d'Anderlecht, Antenne Actiris d'Anderlecht,...) ;

> Organismes d'insertion socioprofessionnelle (centres de formation et missions locales) ;

> Entreprises ou asbl employant des travailleurs en insertion (art. 60 PTP).

Travailler à «bureaux fermés» est l'une des particularités d'Inter'S. L'investissement est mis sur la visibilité des services vis-à-vis des partenaires en ajustant leur pertinence pour faciliter au mieux l'entrée des candidats. Cette méthodologie permet de poursuivre le travail qualitatif effectué par les partenaires en amont et de donner une plus grande cohérence dans le processus d'insertion professionnelle des candidats.

Inter'S agit en tant que relais social vers l'emploi. Offrant aux candidats une information sur l'intérim, l'agence valorise toutes les compétences des stagiaires, les prépare afin de maximiser leurs chances de trouver un emploi. Dans les faits, c'est du travail sur-mesure qui est pratiqué. L'accompagnement prend ainsi une fonction de trajet d'amélioration qui permet de réduire l'écart entre le candidat et le marché du travail. Tout consiste à faire concorder l'offre et la demande sur un marché de l'emploi. «*L'important est de partir du candidat pour le conduire rapidement et efficacement aux offres d'emploi. Il faut tenir compte de son parcours, de ses compétences, de ses attentes, de ses difficultés. Cette démarche fait le succès d'Inter'S depuis 2 ans*», a souligné en son temps Hélène Auquier, la coordinatrice d'Inter'S.

Inter'S comptait en février 2010, un réseau de 48 centres d'insertion sensibilisés au projet. Le bureau d'intérim social joue un rôle de levier vers le marché du travail pour des candidats à la sortie de formation qui ont besoin d'un accompagnement individualisé vers l'emploi. D'autre part, l'intervention d'Inter'S s'avère très pertinente au terme d'une expérience de travail en insertion (ex : PTP ou article 60 du CPAS) en proposant une continuité dans l'emploi. La collaboration avec les services plus « généralistes » tels que les Missions Locales, les CPAS ou les antennes d'Actiris permet d'accueillir les jeunes ayant suivi une formation ou ayant eu une

expérience de travail récente. Il s'agit non seulement d'insérer les jeunes sur le marché du travail mais aussi d'éviter que les candidats ne s'éloignent durablement de ce marché.

... Dernier regard, pour conclure

Lorsqu'un candidat franchit les portes d'Inter'S, c'est son projet professionnel qui est pris dans son ensemble, ce qui implique d'envisager toutes les possibilités qui le conduiraient vers un emploi durable.

Trouver un juste équilibre entre le potentiel du candidat, la qualité de l'accompagnement proposé et l'offre d'emploi adaptée est le défi permanent du bureau social d'intérim.

La collaboration de deux secteurs aux identités très fortes demande une délimitation d'intervention structurée. Tout en travaillant dans la continuité des pratiques de chacun, un ajustement se fait en permanence via les comités de pilotage qui réunissent régulièrement les trois partenaires. Chaque décision

est prise à l'unanimité, ce qui permet à Inter'S d'évoluer sur des bases solides. Inter'S doit revoir constamment les limites de son intervention tant par rapport aux exigences du marché du travail que par rapport au profil des candidats. Cet ajustement demande beaucoup d'énergie et constitue la force d'Inter'S.

Pour les organismes d'insertion socioprofessionnelle, nouer des liens avec le monde des entreprises, c'est parfois difficile. Les services proposés par Inter'S s'articulent autour de la dernière étape du parcours d'insertion professionnelle. Il s'agit d'une étape charnière pour intégrer le marché de l'emploi. Mais ce qui importe le plus pour Inter'S, c'est d'agir en tant que «nouveau relais social» vers l'emploi dans une logique d'accompagnement constructive et durable pour la personne en définissant avec elle ce que le «bureau» considère comme un «trajet d'amélioration».

C'est ce trajet d'amélioration qui permet de réduire l'écart entre le candidat et le marché du travail. CQFD...

Et entretemps, devinez quoi ? Deux autres bureaux d'intérim sont nés !

Maribel DROESBEKE,
Conseillère à la fédération Acfi

Trans-Formation

Programme de formation 2011-2012 : à vous de choisir !

Un programme de formation dans un projet de formation

Le programme de formation est le résultat d'un processus d'évaluation et d'analyse des pratiques et des besoins en formation continuée du secteur.

Parmi les actions menées en 2010-2011, et outre l'évaluation du programme de formation, certaines actions ont permis d'affiner la réflexion. Citons notamment la recherche-action menée à l'AID Escale à Tournai «quels outils pédagogiques construire en vue de participer à la formation des formateurs en EFT/OISP en Région wallonne»[1], un sondage sur les thématiques de formation pertinentes pour les travailleurs du secteur[2] et la grille de compétences pour le métier de formateur en horticulture[3].

Programme 2011-2012 : plusieurs portes d'entrées

Depuis quelques années, nous avons diversifié les modalités de formation et proposé des modules de formation permettant d'approfondir un projet sur une thématique particulière. Ce fut le cas pour le module portant sur «la motivation/participation», «l'approche par compétences pour construire des filières et des passerelles» ou encore «l'évaluation».

En 2011-2012, nous proposerons plusieurs portes d'entrées à la formation.

> **Des modules de formation avec un agenda pré-défini**. Il s'agit du programme de formation de l'Interfédé, présenté dans une **brochure de formation[4]**. Outre les modules propres à l'Interfédé (voir encadré), le programme comprendra des modules de formation proposés dans le catalogue Formapef[5] et qui peuvent concerner les travailleurs de notre secteur.

> **Des modules de formation-action** construit avec des travailleurs (qui pourraient aussi prendre la forme de groupes de travail) et qui pourraient déboucher sur des productions et des outils concrets.

Ce type de dispositif de formation a été mis en place pour un module portant sur l'HACCP[6] et un autre sur le VCA[7] proposés en 2010-2011. Des ateliers d'échange de pratiques pourraient également être initiés en fonction des demandes notamment autour de la production d'outils pédagogiques sur des thématiques transversales au secteur.

> **Des modules de formation à la carte.** Si plusieurs travailleurs d'un même centre ou de plusieurs centres souhaitent participer à un module de formation dont la thématique a été proposée dans un programme de formation antérieur, nous pouvons organiser ce module avec ces travailleurs. Un dossier sera alors introduit au Fonds 4S pour bénéficier d'un financement.

Outre ces thématiques, la coordination pédagogique, en lien avec chaque fédération, peut également soutenir la construction d'un module de formation pour des projets spécifiques pour une institution en particulier.

1 Le rapport de recherche est disponible sur le site internet de l'Interfédé.

2 Le sondage a été mené en octobre 2010.

3 Cahier de l'Intefédé n°2 – Cultivez votre savoir faire – Tout ce qu'il faut savoir sur les compétences d'un formateur horticole en EFT/OISP.

4 L'agenda du programme de formation sera disponible dès la fin du mois de juin 2011 sur le site de l'Interfédé.

5 Formapef est un catalogue de formation à destination notamment des travailleurs relevant de la CP 329.02. www.apef.be.

6 L'HACCP (Hazard Analysis – Critical Control Point ou encore Analyse des dangers – Points critiques de contrôle pour la maîtrise) est une méthode de référence permettant d'assurer la sécurité des produits alimentaires de manière préventive.

7 VCA est un système de management de la sécurité certifié, permettant à une entreprise de démontrer qu'elle veut et peut travailler de manière sûre. Il s'applique aux systèmes et aux personnes.

> **Des modules de formations techniques via les centres de compétences ou des autres Fonds sectoriels.** Une piste pour développer la formation technique des travailleurs est de recourir aux formations proposées dans les centres de formation des Fonds sectoriel. En 2011-2012, nous envisageons de creuser cette piste notamment avec le Fonds des métiers verts.

> **Une méthodologie de formation par le travail pour les travailleurs du secteur.** Outre les thématiques de formation, la méthodologie mise en place pour former les professionnels du secteur est importante. A partir de l'expérience menée à l'AID Escale à Tournai dans le cadre de la recherche-action sur la formation des formateurs (voir plus haut), nous identifierons une méthodologie de formation par le travail et les conditions de son développement dans des initiatives de formation.

> **Les «matinées de l'ISP» :** rencontres autour de thématiques porteuses pour le secteur ou pour des catégories particulières de travailleurs. Ces matinées pourraient aussi bien concerner des échanges de pratiques, aborder des sujets tels que l'Economie sociale, les directives européennes, une analyse sectorielle.

Agenda et informations pratiques : www.interfede.be

Marina MIRKES,
Coordinatrice pédagogique à l'Interfédé

Raphaël CLAUS,
Adjoint à la coordination pédagogique à l'Interfédé

PROGRAMME DE FORMATION DE L'INTERFÉDÉRATION EN 2011-2012

Connaissance du secteur

> Contours et enjeux du secteur : module d'accueil pour les nouveaux travailleurs
> Statut du stagiaire en regard du droit du travail et de la sécurité sociale
> Le secteur de l'ISP : contexte et perspective
> L'Europe et nous … (les enjeux européens en matière de formation professionnelle et d'économie sociale et leurs conséquences pour les EFT et OISP)

Dans la vie des centres

> Outil de positionnement en Alpha
> Le récit de vie comme outil de formation : initiation
> Initiation à la gestion mentale
> Gestion mentale : approfondissement
> Le conflit : une opportunité de progression dans la relation professionnelle et/ou pédagogique
> La diversité culturelle
> Les phénomènes migratoires, politique d'accueil : enjeux sociopolitiques

Modules métiers

> Mon métier formateur en ISP
> Outils pour le pilotage du travail en équipe (pour directeurs et coordinateurs d'équipes)

Sécurité et bien-être au travail

> Brevet de sécurité « VCA »
> Travail en hauteur
> Les bonnes pratiques d'hygiène en lien avec l'HACCP

Agenda et informations pratiques : www.interfede.be

Les cinq fédérations membres de l'Interfédération des EFT et des OISP sont :

ACFI–Action Coordonnée de Formation et d'Insertion–www.acfi.be–tél. 02 640 44 07

AID–Actions Intégrées de Développement–www.aid-com.be–tél. 02 246 38 61 (62 ou 65)

ALEAP–Association Libre d'Entreprises d'Apprentissage Professionnel–www.aleap.be–tél. 081 24 01 90

CAIPS–Concertation des Ateliers d'Insertion Professionnelle et Sociale–www.caips.be–tél. 04 337 89 64

Lire et Ecrire Wallonie–www.lire-et-ecrire.be–tél. 081 24 25 00

Contribution permanente à la revue :

FeBISP–Fédération Bruxelloise des organismes d'insertion socioprofessionnelle et d'économie sociale d'insertion–www.febisp.be–tél. 02 537 72 04

Le Comité de rédaction :

Eric ALBERTUCCIO–Alice BERGER–Véronique DUPONT–Véronique KINET–Eric MIKOLAJCZAK–Rita STILMANT–Michelle VANROKEGHEM–Jean-Luc VRANCKEN

Secrétaire de rédaction :

Véronique KINET : 081/74 32 00–secretariat@interfede.be

Rédactrice en chef :

Véronique DUPONT

Ont contribué à la rédaction des articles :

LES MEMBRES DU COMITÉ DE RÉDACTION DE L'ESSOR ET RAPHAËL CLAUS, MARIBEL DROESBEKE, LUC FOHAL, ETIENNE LEROY, MARINA MIRKES, BERNARD SPINOIT, ABDELFATTAH TOUZRI, BERNARD VAN ASBROUCK

Photographies :

EFT ESSOR ASBL ET ACTION DE PROTESTATION SECTORIELLE DU 31 MAI 2011

Le numéro 57 sortira fin septembre 2011 : «L'ISP fait sa rentrée».
Contact : Véronique KINET 081/74.32.00. E-mail : secretariat@interfede.be

www.interfede.be

Interfédération des EFT et des OISP asbl

ACFI–AID–ALEAP–CAIPS–Lire et Ecrire Wallonie

Numéro d'entreprise : BE 0439.244.011–n° de compte : 001 - 3207881 - 70

Avec le soutien de la Région wallonne et du Fonds social européen - L'UE et les Autorités publiques investissent dans votre avenir.

L'ESSOR de l'Interfédé : La revue trimestrielle du secteur de l'insertion socioprofessionnelle
Rue Marie-Henriette, 19-21 à 5000 Namur–Tél.: 081/74 32 00–Fax : 081/74 81 24–secretariat@interfede.be
Conception du layout : SCB Communication–Mise en page et production : Nancy Dutoit d'Inform'Action asbl
Les données diffusées pourront être reproduites par tout utilisateur qui sera tenu d'en indiquer la source.